

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



La política crediticia y su influencia en la morosidad entidad

Financiera Efectiva S.A – Huaraz 2017

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADORA
PÚBLICA**

Autora:

Menacho Chiriboga, Jacqueline Amparo

Asesor:

Dr. León Alva, Martos Ernesto

Huaraz – Perú

2018

PALABRAS CLAVE

ESPAÑOL

Tema:	Morosidad
Especialidad:	Finanzas

ENGLISH:

KEYWORDS

Topic:	Delinquency
Specialty:	Finance

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

- **ÁREA** : Ciencias Sociales
- **SUB ÁREA** : Economía y Negocios
- **DISCIPLINA** : Negocios y Management

TÍTULO

ESPAÑOL:

**LA POLÍTICA CREDITICIA Y SU INFLUENCIA EN
LA MOROSIDAD ENTIDAD FINANCIERA
EFECTIVA S.A – HUARAZ 2017.**

ENGLISH:

TITLE

**THE CREDIT POLICY AND ITS INFLUENCE ON
THE DELINQUENCY EFFECTIVE FINANCIAL
ENTITY S.A - HUARAZ 2017.**

RESUMEN

La investigación titulada “la política crediticia y su influencia en la morosidad Entidad Financiera Efectiva S.A. – Huaraz 2017.” “, tuvo como propósito determinar la incidencia de la política crediticia en la morosidad de la Entidad Financiera Efectiva S.A., correspondiéndole a una investigación descriptiva, aplicada, no experimental, transversal, que utilizo como técnica la entrevista y el análisis documental y como instrumento la guía de entrevista y la ficha de análisis documental, la población estuvo constituida por las empresas que otorgan prestamos de crédito consumo en la Ciudad de Huaraz, y como muestra a la empresa Entidad Financiera Efectiva S.A, considerando como unidad de análisis a los funcionarios de dicha empresa. Habiendo tenido como resultados que se confirma la hipótesis planteada, tal como se demuestra con los siguientes resultados de la guía de entrevista, cuando el 90% de los trabajadores entrevistados de la entidad Financiera Efectiva S.A Huaraz, identifican que las etapas del proceso de evaluación crediticia es la recepción de solicitud, verificación e inspección, desembolso, el 80% de los trabajadores entrevistados de la entidad Financiera Efectiva S.A Huaraz, consideran que los Directivos y Funcionarios deberían participan en el establecimiento de objetivos, mientras el 80% de los trabajadores entrevistados de la entidad Financiera Efectiva S.A Huaraz, considera que se suministra capacitación a todo los empleados, así mismo el 80% de los trabajadores entrevistados de la entidad Financiera Efectiva S.A Huaraz, identifica que la gerencia evalúa con frecuencia los principales ingresos de los clientes para el otorgamiento de crédito, así como también el 60% de los trabajadores entrevistados de la entidad Financiera Efectiva S.A Huaraz, identifican la causa que determina el comportamiento de la morosidad es la deficiente evaluación.

ABSTRAC

The research entitled "Credit policy and its influence on the delinquency of the effective financial institution S.A. - Huaraz 2017. """, had the purpose of determining the incidence of the credit policy on the delinquency of the entity Financiera Efectiva SA, corresponding to a descriptive, applied, non-experimental, cross-sectional research that used the interview and documentary analysis as a technique and as an instrument the interview guide and the documentary analysis file, the population was constituted by the companies that grant consumer credit loans in the City of Huaraz, and as a sample to the company entity Financiera Efectiva SA, considering as a unit of analysis a the officials of that company. Having had as a result that the hypothesis is confirmed, as shown by the following results of the interview guide, when 90% of the workers interviewed by the entity Financiera Efectiva SA Huaraz, identify that the stages of the credit assessment process it is the reception of request, verification and inspection, disbursement, 80% of the workers interviewed of the entity Financiera Efectiva SA Huaraz, consider that the Executives and Officials should participate in the establishment of objectives, while 80% of the workers interviewed the entity Financiera Efectiva SA Huaraz, considers that training is provided to all employees, likewise 80% of the workers interviewed by the entity Financiera Efectiva SA Huaraz, identifies that management frequently evaluates the main income of the clients for the granting of credit, as well as 60% of the workers s interviewed by the Financiera Efectiva S.A Huaraz entity, identify the cause that determines the behavior of delinquency is the poor evaluation.

ÍNDICE

	Pág.
PALABRAS CLAVE	i
TITULO	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
INTRODUCCION	1
1.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA	1
1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACION	54
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	54
1.4. CONCEPTUALIZACION Y OPERACIONALIZACION DE LAS DOS VARIABLEBLES	56
1.5. HIPÓTESIS	57
1.6. OBJETIVOS	57
MATERIAL Y METODO	58
2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	58
2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	59
2.3. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	60
2.4. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	61
RESULTADOS	62
3.1 ANALISIS DE LA ENCUESTA	87
ANALISIS Y DISCUSION	87
CONCLUSIÓN	98
RECOMENDACIÓN	100
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	101

ANEXOS

ANEXO N°01 CUESTIONARIO

ANEXO N°02 MATRIZ DE COHERENCIA

ANEXO N°03 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

	Pág.
TABLA Y GRÁFICON° 01.....	62
TABLA Y GRÁFICON° 02.....	63
TABLA Y GRAFICON° 03.....	64
TABLA Y GRÁFICON° 04.....	65
TABLA Y GRÁFICON° 05.....	66
TABLA Y GRÁFICON° 06.....	67
TABLA Y GRÁFICON° 07.....	68
TABLA Y GRÁFICON° 08.....	69
TABLA Y GRÁFICON° 09.....	70
TABLA Y GRÁFICON° 10.....	71
TABLA Y GRÁFICON° 11.....	72
TABLA Y GRÁFICON° 12.....	73
TABLA Y GRÁFICO N°13.....	74
TABLA Y GRÁFICO N°14.....	75
TABLA Y GRÁFICO N°15.....	76
TABLA Y GRÁFICO N°16.....	77
TABLA Y GRÁFICO N°17.....	78

TABLA Y GRÁFICO N°18.....	79
TABLA Y GRÁFICO N°19.....	80
TABLA Y GRÁFICO N°20.....	81

CAPITULO I:

INTRODUCCIÓN

1.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACION CIENTIFICA

El tema de Política Crediticia es un tema mundial que preocupa a la Gerencia General de un Ente, las políticas de crédito son los lineamientos técnicos de los que dispone la Gerencia General con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito, la política de crédito de una entidad da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no solamente debe ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito. Asimismo, la empresa debe desarrollar fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito.

Nuestro país no es ajeno a esta situación, cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa y así evitar problemas futuros. En la Ciudad de Huaraz, se debe considerar que una ejecución inadecuada de una buena política de créditos o la ejecución exitosa de una política de créditos deficientes no producirán resultados óptimos, un crédito consumo es un préstamo a corto o mediano plazo que se otorga para obtener dinero de libre disposición. Normalmente se utiliza para financiar la compra de bienes consumo o realizar pagos de servicios.

Existen trabajos realizados como problema, tal como:

(Tumbaco Sango, 2015), En su tesis titulada: **“Análisis del proceso crediticio para el control de riesgos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de agosto Pilacoto Ltda. Provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga, barrio de**

Pilaco de Contador Público; Señala lo siguiente: Si bien la experiencia crediticia del cliente no permite determinar la posibilidad de que el cliente evaluado siga cumpliendo sus obligaciones en base a una sana situación financiera o a su capacidad de generar recursos que le permitan conservar su fuente primaria de repago, este factor se relaciona directamente con el cumplimiento de pagos y aportan con el elemento más objetivo para determinar la cancelación efectiva de las obligaciones por parte del deudor y por tanto para evaluar su carácter. Considera que las operaciones bajo un proceso sano para otorgar crédito están basadas en diferentes estrategias, 1. Las instituciones tienen que operar, observando criterios sanos y bien definidos para otorgar créditos. Estos criterios deberían incluir un entendimiento profundo del prestatario o la contraparte, y también el propósito y la estructura del crédito, y la fuente de reembolso, 2. Las instituciones deberían fijar límites de crédito generales a nivel de prestatarios y contrapartes individuales, y grupos de contrapartes relacionadas con diferentes tipos de exposiciones comparables, 3. Las instituciones deberían tener un proceso claramente definido para aprobar créditos nuevos y renovar créditos existentes, 4. Todas las extensiones de crédito tienen que realizarse en una base leal. Particularmente, los créditos a compañías e individuos relacionados tienen que ser monitoreados con mucho cuidado y se tienen que tomar medidas adecuadas para controlar o minimizar los riesgos de los préstamos relacionados.

(Sogso Toasa, 2014), en su tesis titulada: **“La gestión del efectivo y su relación con el proceso de otorgamiento de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., de la ciudad, de Ambato en el periodo 2012.”**. Para optar el título de Contador Público; indica como La Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., es una institución que presta servicios financieros, ubicada en la ciudad de Salcedo con agencia en la ciudad de Ambato, según el estudio realizado se ha podido determinar que el principal problema que tiene en los actuales momentos es la elevada morosidad, entendiendo por morosidad al retraso en el pago estipulado en el contrato de crédito. Este problema se ha podido detectar realizando un análisis de la institución a nivel interno; aplicando técnicas como la encuesta, entrevista y el

análisis financiero y manteniendo contacto directo con las personas que forman parte de la cooperativa. Tomando en cuenta que la actividad principal es la concesión de créditos, se ha determinado que existe un inadecuado proceso de concesión de créditos; por lo tanto, ha incidido en el incremento de cartera vencida, que ha afectado notablemente el nivel de liquidez. Por lo tanto, es necesario una adecuada gestión del efectivo enfocada en la disminución de la morosidad mediante la reestructuración de procesos, establecer adecuadas políticas y procedimientos de concesión y recuperación de cartera, y aplicar estrategias que ayuden a mejorar el nivel de liquidez.

(Dávila Vásconez, 2010), En su tesis titulada: **“Diagnóstico y evaluación del proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, como propuesta para mejorar la gestión”**, Para optar el título de Magister en Administración de Empresas; manifiesta que el: Procedimiento Crediticio Comprende el conjunto de políticas, acciones y procesos operativos utilizados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, con el objeto de evaluar, predecir y minimizar el riesgo de la operación y administrar eficientemente el servicio de crédito, partiendo de la obtención de la información que respalde al análisis de las operaciones de crédito que se van a financiar hasta el seguimiento y recuperación de los préstamos. La Cooperativa ha establecido procedimientos para cada uno de los tipos o grupos de crédito, conformados en función a la actividad y perfil de los clientes, el destino, fuente de trabajo de repago, siendo los siguientes: a) créditos de Consumo, b) Créditos de Vivienda, c) Microcréditos-Microcrédito individual-Microcrédito Grupal, de manera general, el proceso de crédito comprende las siguientes etapas o subprocesos: 1. Promoción, 2. Recepción de solicitud y documentación, 3. Verificación e inspección, 4. Análisis – Evaluación y Resolución, 5. otorgamiento – Desembolso, 6. Seguimiento y Recuperación.

(Huanca luque, 2017), En su tesis titulada: **“El costo del crédito en el mercado Peruano: Determinantes Microeconómicos y Macroeconómicos en el Periodo 2005-2015”**, Para optar el título de Contador Público; Define el riesgo

de crédito referido al potencial incumplimiento del pago de la deuda por parte del prestatario debido a la falta de voluntad o la incapacidad de pago; el costo operativo de intermediación referido principalmente al gasto en el que incurre una entidad con el objetivo de colocar créditos o captar depósitos, así como al monitoreo de estos. Comúnmente estos factores explicativos han sido derivados a partir del planteamiento de un modelo teórico de maximización de beneficios (Klein, 1971; Monti, 1972) o de un modelo utilidad esperada (Ho y Saunders, 1981; Allen, 1988; Angbazo, 1997); asimismo, la literatura señala que estos factores serían relevantes en un contexto de crecimiento económico sostenido y de estabilidad financiera.

En su tesis titulada, **“Análisis de la morosidad de cartera en Empresas Financieras Peruanas para los Créditos de Consumo Aplicando la Metodología Var”**, menciona que: Para optar el título de Contador Público; En cuanto a los lineamientos de otorgamiento de créditos de consumo en las Empresas Financieras, conociendo el comportamiento de la variable microeconómica que influyen en su evolución a través del tiempo, se podrán mejorar sus operaciones y, sobretodo, prevenir los riesgos de un aumento de cartera vencida. (Guillén, 2002). Y podrán hacer uso de la información para ajustar sus estrategias específicas en cuanto a la morosidad de la cartera en materia de créditos de consumo, la cual se encuentra en crecimiento. La razón por la cual se considera a las Empresas Financieras, es que, a pesar de ocupar el segundo lugar de participación en el sistema financiero peruano en los créditos de consumo, estas entidades, también, están reguladas bajo los mismos organismos y leyes que supervisan a la banca múltiple. Ello se ve apoyado, en las consideraciones generales del Circular N° B-1972-95 SBS del 28 de abril de 1985 que indica, que cada institución debe contar con sistemas adecuados para mantener permanentemente evaluados los riesgos de sus créditos, lo cual permitiría constituir oportunamente las provisiones necesarias para la cobertura de pérdidas.

(Vela Zabala, 2015), En su tesis titulada, “**Herramientas Financieras en la evaluación del riesgo de crédito**”, Para optar el título de Contador Público; Define el crédito, como un proceso, consiste en que una persona natural o persona jurídica otorgue un financiamiento a otra persona natural o jurídica, a cambio de que esta última, en un periodo posterior devuelva el financiamiento recibido conjuntamente con una retribución, conocida como tasa de interés compensatoria o tasa de interés activa, la cual expresa el valor del dinero en el tiempo, más otros gastos asociados al financiamiento, si los hubiese. En ese sentido, la persona natural o jurídica que otorga el financiamiento, se le conoce como agente prestamista o acreedor. Mientras que, la persona natural o jurídica que recibe el financiamiento se le llama agente prestatario o deudor. Cuando el agente prestamista es una institución jurídica, por ejemplo una empresa financiera (Banco, Caja Municipal, Rural u otras) y el agente prestatario es una persona natural o persona jurídica (empresa), el financiamiento a otorgar debe ser evaluado y analizado por la empresa financiera, determinando a priori el riesgo de crédito que dicha operación involucra, determinar si el prestatario devolverá el financiamiento recibido, ya que de no hacerlo implicaría una pérdida para la empresa financiera. Si la solicitud de crédito ha sido aprobada por la empresa financiera, entonces se habrá otorgado un crédito, de hacerlo extensivo a otras solicitudes de créditos y pasando por el proceso antes descrito, se aprobarán otro crédito, pasando a formar un portafolio crediticio, llamado también cartera de créditos, el cual expresa el conjunto de créditos que se hayan aprobado y/o desembolsado y que está bajo la administración de la empresa financiera.

(Estrada Proleón, 2007), en su tesis de maestría, titulada: “**Análisis de riesgo en el otorgamiento de créditos de consumo y la cartera pesada**”. Para optar el título de Contador Público; El objetivo de esta investigación es identificar los factores que afectan el nivel de morosidad del sistema financiero, mediante la evaluación del impacto de las variables de carácter agregado o macroeconómico y de aquellas relacionadas con la gestión de cada entidad financiera.

(Philco Prado & Guerrero, 2016), En su tesis titulada, “**Evaluación crediticia y su incidencia moratoria en la Agencia Portal Espinar de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco periodo 2013.**”, Para optar el título de Contador Público; Indica como objetivo, determinar el nivel de incidencia moratoria de la evaluación crediticia en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco agencia Portal Espinar – periodo 2013 en base a la forma como se evalúan los créditos en la actualidad, y como consecuencia determinar el nivel de incidencia moratoria por efecto de la evaluación crediticia por parte del analista en la caja municipal Cusco periodo 2013; se utiliza el diseño cuantitativo no experimental. El propósito del trabajo de investigación es dar a conocer el proceso de la evaluación crediticia y su incidencia moratoria en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Portal Espinar Periodo 2013 ; así como la importancia del cómo realizar una evaluación crediticia de manera exigente y eficaz revisando con mucho cuidado cada requisito exigido por el manual de créditos y verificando la veracidad de todos los documentos presentados para dicha evaluación siendo muy cuidadosos con los aspectos cualitativos y cuantitativos. Comprender y conocer estos aspectos ayudará al analista de créditos conocer a sus clientes y su situación financiera y así determinar si cuenta con la solvencia económica suficiente para cumplir con sus obligaciones financieras. Opinamos que una evaluación de calidad traerá como resultado una buena cartera de créditos ya que se minimiza el riesgo de contraer morosidad a corto y largo plazo. En conclusión, nuestra tesis busca demostrar que existe una relación directa entre la evaluación de créditos y los índices de Morosidad de créditos otorgados por la Agencia Espinar de la Caja Municipal Cusco Periodo 2013.

(De Rojas De Pierola, 2016), en su tesis titulada: “**Análisis de la incidencia del riesgo crediticio en la calidad de la cartera de créditos de la pequeña Empresa de la Caja Maynas en el Año 2015**”. Para optar el título de Contador Público; menciona y concluye diciendo que: 1. La capacidad de pago nos permite determinar el excedente que tiene el cliente para hacer frente a sus futuras obligaciones con la Caja Maynas y en el presente trabajo se ha determinado que existe un alto grado de cuotas de créditos de la pequeña

empresa que han sido cancelados con atraso (34.03% pagados con atraso del total de las cuotas) durante el año 2015, estos tiene mayor incidencia en clientes con capacidad de pago en el rango de 41% al 60%. En tal sentido se concluye que la capacidad de pago del cliente repercute en la morosidad de créditos de la pequeña empresa de la Caja Maynas.2. Un Cliente que cuenta con un buen historial crediticio es susceptible de obtener uno o más créditos en el sistema financiero, pero si presenta atrasos en el pago de sus cuotas es necesario que cuente con una nueva evaluación para determinar la factibilidad de otorgarle un nuevo crédito; considerando ello.

(Chero Vásquez, 2016), En su tesis titulada: **“Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad en el Banco Azteca, Chepen 2015”**. Para optar el título de Contador Público; Manifestó que toda entidad financiera debe procurar evaluar minuciosamente la capacidad de pago de sus clientes, pues de ello depende el monto, la calidad de sus operaciones financieras. Otorgar un crédito va de la mano con la seguridad que se tenga de poder obtener la recuperación del mismo, y con ello, minimizar el riesgo de endeudamiento de los clientes”. Las áreas de Crédito y Cobranzas son justamente las áreas más sensibles por su contacto directo con los clientes, al inicio para su evaluación crediticia y en el proceso, con el cobro de sus cuotas. Por lo cual, la organización debe procurar implementar y desarrollar capacidades de anticipación y reconocimiento de clientes potencialmente morosos. En ese sentido, al ser éstas áreas las encargadas de llevar a cabo las actividades básicas de toda institución financiera como lo es la aprobación de créditos y su posterior cobranza, se debe asegurar la solvencia del prestatario, controlar y dar seguimiento a su línea de crédito a fin de que se realicen los pagos en tiempo y forma, es decir, en la fecha establecida y el monto pactado. Para el apoyo de dichas actividades, es indispensable contar con un sistema de información accesible y de fácil entendimiento y manejo para los trabajadores, pues de su actualización de datos depende la subsecuente toma de decisiones, no solo a nivel de créditos y cobranzas, sino también para el análisis de la situación financiera de la empresa “El crédito es entonces, una obligación a pagar por la confianza dada o recibida

a cambio de un valor y que le otorga un derecho de cobro al vendedor. El crédito es usado como medio de cambio pues da a la demanda flexibilidad de acceso a una determinada oferta, hace más productivo el capital aumentando el volumen negociable, facilita transacciones y transferencia de dinero, que finalmente, eleva el poder adquisitivo y nivel de manejo de los negocios.

(Pereda Rojas, 2016), En su tesis titulada, **“La Evaluación Crediticia y su Incidencia en la Morosidad de los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo Ltda. 104 del Distrito de Trujillo, 2015”**, Para optar el título de Contador Público, manifiesta que: Para realizar el otorgamiento de un crédito se determina la capacidad de pago del solicitante, en lo cual se evalúa sus ingresos como egresos de dinero y sus antecedentes crediticios. Para ello se determinó los siguientes procesos: a) Verificación de información - Verificación en central de riesgo. - Endeudamiento del solicitante, b) Recepción de solicitud de crédito y documentación, c) Evaluación de créditos - Verificación de domicilio y laboral. - Verificación de referencias bancarias y comerciales. - Elaboración de Estados financieros, d) Aprobación de crédito, e) Control y seguimiento de crédito, f) Recuperación de créditos vencidos. La Evaluación Crediticia. Es un análisis de un grupo de etapas que incluyen las actividades y/o procedimientos que realiza la entidad para determinar el nivel de pago de una determinada unidad familiar para el otorgamiento de un préstamo. Es la evaluación que se realiza a una persona natural o jurídica, para lo cual se analiza tanto sus ingresos y egresos del mismo. También es de gran importancia estimar los bienes que posee como una vivienda o automóvil. Así podremos identificar cuanto es la capacidad de pago del cliente y si puede cubrir con los pagos del préstamo. Sin embargo, mientras el cliente va generando un buen historial crediticio, pagando puntualmente sus cuotas el que filtrado en el sistema financiero y se toma referencias de la disposición de pago, y que montos ha manejado durante el periodo de sus inicios de préstamos. La eficaz evaluación crediticia, es un análisis de un conjunto de documentos e investigación de los antecedentes que tuvo el cliente en el sistema financiero para lo cual es necesario

contar con la información necesaria para disminuir los riesgos de morosidad y de esta manera tomar una decisión acertada.

(Alfaro Polo, 2016), En su tesis titulada, **“Las Políticas de Crédito y su incidencia en la Situación Económica y Financiera de Financiera Confianza de la ciudad de Huamachuco, año 2015”**, Para optar el título de Contador Público, En la página 23, Define los siguientes aspectos: Evaluación crediticia. El origen fundamental en las microfinanzas, es la estimación unificada del negocio y de la unidad familiar del posible cliente. No sólo es necesario evaluar los ingresos y egresos de dinero de los negocios, sino que además se deben calcular los egresos en los que incide la unidad familiar del posible cliente. De ésta manera si se conoce la unidad en su totalidad se podrá saber cuál es la capacidad de pago real de deudor y si éste puede pagar la cuota del crédito a solicitar. Por lo anterior mencionado es muy importante que se visite el domicilio y negocio del deudor, para el otorgamiento del crédito. Existen cinco tipos de clases de deudores financieros: Categoría normal (0). Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta ocho (8) días calendario. Categoría con problemas potenciales (1). Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de nueve (9) a treinta (30) días calendarios. Categoría deficiente (2). Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario. Categoría dudosa (3). Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendarios. Categoría pérdida (4). Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sus créditos de más de ciento veinte (120) días calendario.

(Moreno Piminchumo, 2013), En su tesis titulada, **“Factores de riesgo asociados a la morosidad en los créditos de consumo de las Entidades Financieras Privadas de la Ciudad de Trujillo - Perú año 2011”**, Para optar el título de Contador Público; Define la morosidad crediticia como el incumplimiento de compromiso de pago de préstamo de dinero que realizan los

clientes en una determinada fecha según contrato que adquirieron, la morosidad es consecuencia de la mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías, y una pésima administración.

(Del Carpio Aparicio, 2015), En su tesis titulada, “**Niveles del índice de morosidad en el periodo 2011 Al 2014 de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Chimbote**”, Para optar el título de Contador Público, manifiesta. En el mundo las entidades financieras han puesto énfasis en la gestión de sus carteras de sus créditos, tal es así que han diseñado nuevas políticas de evaluación de créditos, organización de las recuperaciones y los modelos internos de riesgo de crédito. La morosidad crediticia representa uno de los principales factores que explican las crisis financieras. Una institución que empieza a sufrir un deterioro de su portafolio de créditos ve perjudicada su rentabilidad al aumentar la proporción de créditos con intereses no pagados, además de generarse una ruptura en la rotación de los fondos. El problema en la rentabilidad se profundiza al tomar en cuenta que la entidad regulada tiene que incrementar sus provisiones por los créditos impagos, lo que repercute inmediatamente en las utilidades de la empresa.

(Financiera Efectiva, 2013), El otorgamiento del Crédito Consumo se fundamenta en la evaluación que realiza el Funcionario de Negocios (FDN) sobre la capacidad de pago de los clientes en función a sus ingresos, tomará en cuenta sus antecedentes crediticios (historial crediticio), así como el de realizar un análisis cuantitativo y cualitativo del cliente que incluye su situación laboral y domiciliaria.

1.1.1. POLÍTICA CREDITICIA

A. PROCESO CREDITICIO:

Para clientes que no cuentan con historial crediticio (No Bancarizados), la evaluación se fundamentará en la verificación domiciliaria y/o laboral que el Gestor de Créditos realice y que

debe quedar registrada en el informe de visita en la solicitud., salvo aquellos perfiles que se determine deban ser evaluados por Escritorio.

B. MERCADO OBJETIVO:

Crédito dirigido a Personas Naturales, dependientes e independientes (formales e informales), con o sin experiencia en el Sistema Financiero, que cuentan con la capacidad financiera de asumir un compromiso de pago de acuerdo a nuestros criterios de evaluación, para la adquisición de productos y servicios en las empresas del Grupo EFE: Tiendas EFE y La Curacao y que presentan las siguientes características generales:

TABLA 1: CARACTERÍSTICAS DEL MERCADO OBJETIVO

ID	CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN
1	Nacionalidad	DNI vigente (*). Carnet de Extranjería, deberán demostrar como mínimo 1 año de estabilidad laboral.
2	Edad	Edad mínima 18 años Edad máxima 74 con 364 días
3	Estado Civil	Todos los estados civiles.

(*) Se podrá atender con DNI vencido de acuerdo al decreto legislativo N° 1246.

C. POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO:

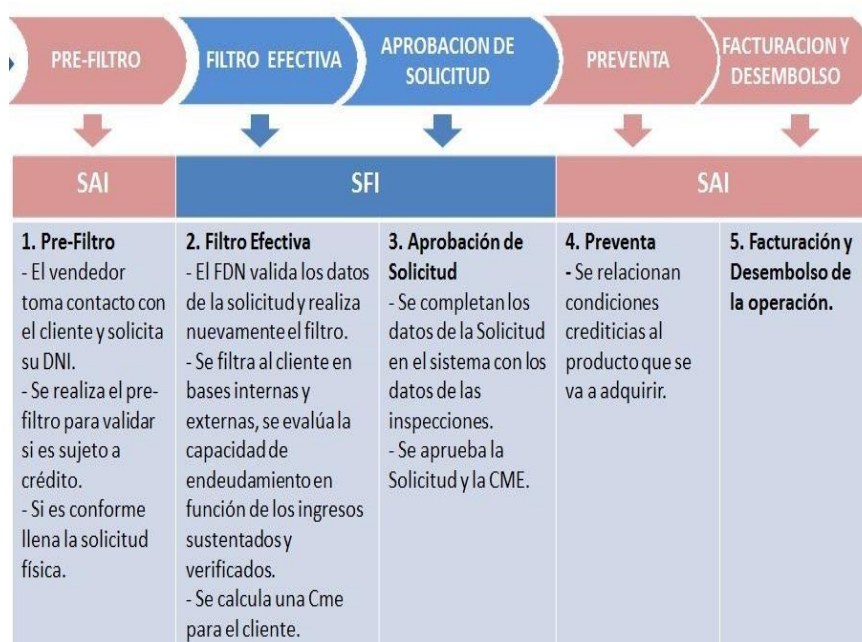
- a. En cumplimiento a las normas establecidas en el Manual de Prevención y Gestión de los Riesgos de Lavado de Activos y del

Financiamiento del Terrorismo, la Financiera debe filtrar a todo interviniente del crédito contra las Listas Especiales LAFT, a fin de verificar si se encuentra comprendido en ellas o no. En casos de algún interviniente se encuentre comprendido en las listas especiales LAFT, no se contratará con el interviniente para lo cual se rechazará la solicitud de crédito. El filtro mostrará “No aplica por política”.

- b. FINANCIERA EFECTIVA no hace ninguna discriminación de género, raza, credo, opción sexual, condición social o física.
- c. No serán sujetos de financiamiento personas que tengan relación con actividades tales como:
 - Tala de árboles (salvo autorización INREMA).
 - Préstamos de campaña agrícola (con crédito MES).
 - Actividades Pirotécnicas.
 - Fabricación y Comercialización de Explosivos.
 - Expendio ilegal de Combustibles.
 - Negocios que atenten contra la propiedad intelectual.
 - Juegos de Azar, Casinos y Casas de Cambio.
 - Otras actividades temporales que no cumplan con tener una estabilidad mensual de ingresos.
 - Todas las modalidades de trabajo forzado u obligatorio bajo condiciones de peligro o explotación.
 - Trabajo de menores de edad con efecto perjudicial.
 - Actividad que se presuma participa directa o indirectamente del blanqueo de dinero procedente del narcotráfico, venta de artículos robados o de cualquier otra actividad considerada ilícita o delictiva.

D. PROCESO DE EVALUACIÓN:

Establecer la correcta aplicación de la Política de Crédito Consumo, con la finalidad de buscar la mejora continua en el nivel de colocaciones y de calidad de cartera que nos permita llegar a los objetivos trazados por la Financiera.



E. EVALUACIÓN DE CLIENTE:

Nuestro modelo de evaluación se fundamenta en un proceso secuencial y automatizado en el SFI en donde se evalúan los siguientes procesos:

- a. Validación de la identidad del titular y del cónyuge en caso intervengan sus ingresos.
- b. Se realizan filtros para verificar si el cliente se encuentra en bases internas de Efectiva.

- c. Se realizan filtros en fuentes externas para verificar si el cliente cumple con la política de comportamiento en Sistema Financiero.
- d. Se aplican los modelos de segmentación para otorgar condiciones crediticias.
- e. Se aplica el modelo de sobreendeudamiento para medir capacidad de endeudamiento en función a los ingresos, además se aplica regla de límite de entidades.
- f. Se determinan los ingresos y antigüedad laboral por perfil de cliente.
- g. Se realizan las verificaciones e inspecciones necesarias por perfil.

A continuación, se detallan los procesos en la evaluación el cliente.

F. VALIDACION DE LA IDENTIDAD DEL TITULAR E INTERVINIENTES DEL CRÉDITO:

Dentro de la evaluación de los clientes, uno de los pasos más importantes es la validación de la identidad de las personas que van a intervenir en el crédito, esto, para evitar fraudes por suplantación de identidad. Para esto se deberá cumplir con el siguiente procedimiento:

- a. Los participantes del crédito deberán presentar documento de identidad (DNI) en original vigente, en caso el DNI se encuentre vencido, el cliente podrá ser atendido, de acuerdo al Decreto Legislativo N° 1246.
- b. El cónyuge y/o conviviente es considerado como mancomuno en una operación crediticia, siempre y cuando sus ingresos sean considerados como parte de la

evaluación y haya cumplido los filtros de riesgo detallados en el presente manual.

- c. Todos los clientes deberán ser verificados en las siguientes fuentes para validar identidad:

TABLA 2: FUENTES DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD

FUENTES DE VERIFICACIÓN	DETALLE
Visor de fotos http://app.grupoefe.pe:8081/visor/ser_vlet/visor	Validar firma, foto, número de DNI, nombres y apellidos, sexo, fecha de nacimiento, grupo de votación, ubigeo/ departamento / provincia/distrito de residencia.
Página Web RENIEC(DNI vigente) https://www.reniec.gob.pe	Validar los nombres y apellidos del cliente. Ruta: Servicios en Línea / Validación de registros de identidad).
Página Web RENIEC (DNI vencido) http://rectificaciondniweb.reniec.gob.pe/Estado Tramite/	Validar estado de trámite del DNI (con número de DNI)

- d. En caso no se tenga la certeza de la identidad se puede solicitar al cliente un documento adicional como el brevete para validar firma y foto.
- e. Todo sustento debe ser adjuntado al expediente validado y visado por el Funcionario de Negocios.

G. FILTROS EN BASES INTERNAS:

Todos los clientes deberán pasar por filtros en bases internas. Estas bases contienen personas y clientes que han tenido problemas en el Sistema Financiero y en Efectiva. Las Bases internas son:

- a. Blacklist (castigos antiguos en el Sistema Financiero con más de 1,800 días de atraso).
- b. Archivo Negativo (bases de clientes con mal comportamiento en Efectiva).

H. BLACKLIST:

Los clientes no deberán presentar castigos antiguos en el RCC. De encontrarse, el sistema presentará el siguiente rechazo: “Cliente con mala calificación SBS”.

I. ARCHIVO NEGATIVO:

Los clientes no deberán estar registrados en algún motivo del Archivo Negativo de Financiera Efectiva, de encontrarse el sistema mostrará el motivo con el que ha sido registrado.

En Archivo negativo se encuentran registrados clientes que han tenido mal comportamiento en Financiera Efectiva o clientes que han sido observados en sus inspecciones, estos clientes, dependiendo del motivo de ingreso al archivo negativo podrán estar: en forma temporal o definitiva, de acuerdo a los siguientes motivos:

TABLA 3: ARCHIVO NEGATIVO

ETAPAS	MOTIVOS	LEVANTAMIENTO CON	SALIDA
Temporal	Atraso mayor a 15 días	Pago de cuota atrasada	Automática
	Atraso mayor a 90 días	El FDN deberá enviar como sustento: <ul style="list-style-type: none"> - Validación de que cliente canceló crédito. - Resultado de Verificación telefónica laboral donde se ha validado la estabilidad de ingresos del cliente. - Todos los sustentos deben ser Incorporados en el expediente. Conformidad del Gerente Zonal para la solicitud de levantamiento de Archivo Negativo.	Manual con código
	Rechazo solicitud p/datos falsos y/o información fraudulenta	El FDN deberá enviar como sustento: <ul style="list-style-type: none"> - Causas del registro en Archivo Negativo (estas deberán ser documentadas e incorporadas en el expediente) - Resultado de Verificación domiciliaria al cliente validando motivos de datos falsos. Incorporar sustento en el expediente. - Conformidad del Gerente Zonal para la solicitud de levantamiento de Archivo Negativo. 	
Definitivo	Cientes con BRP/ Incautados Crédito Castigado con Efectiva	No se levantan(*)	

(*) Salvo por condiciones sustentables (errores operativos al no merecer BRP o al obtener rectificación de calificación SBS por parte de Efectiva.

J. FILTROS EN BASES EXTERNAS:

Se validan a los clientes en el Sistema Financiero (información del RCC: Reporte Consolidado Crediticio emitido por la SBS) verificando su comportamiento de pago en otras entidades, su endeudamiento y cantidad de entidades que lo reportan.

Financiera Efectiva mantiene reglas automatizadas para filtrar a los clientes que presenten malos comportamientos.

K. REGLAS DE CALIFICACION EN EL SISTEMA FINANCIERO (RCC):

En caso los clientes hayan tenido un comportamiento Dudoso, Pérdida o Castigo en los últimos 10 meses o 2 diciembres, deberán cumplir con la siguiente condición:

- a. Los clientes Bancarizados (nuevos) deberán presentar calificación SBS NORMAL o CPP en los últimos 3 reportes del RCC, caso contrario serán rechazados en forma automática.
- b. Los clientes Recurrentes deberán presentar calificación SBS NORMAL o CPP en el último reporte del RCC, caso contrario será rechazado en forma automática.

De no tener comportamiento histórico Dudoso, Pérdida o Castigo en los últimos 10 reportes o 2 diciembres, deberán cumplir con la siguiente condición:

- c. Los clientes Recurrentes y Bancarizados (nuevos) deberán presentar calificación SBS NORMAL o CPP en

el último reporte del RCC, caso contrario será rechazado en forma automática.

L. DETERMINACION DEL MODELO DE EVALUACIÓN:

Los modelos de evaluación nos permiten procesar operaciones aplicando una metodología acorde al perfil de riesgo del cliente.

Nuestros modelos presentan los siguientes segmentos y perfiles para los clientes que entran a evaluación; así tendremos:

- a. Clientes Bancarizados,
- b. Clientes No Bancarizados y
- c. Clientes Recurrentes (Vigentes, No Vigentes y Dormidos).

TABLA 4: MODELO DE EVALUACIÓN DE CLIENTES

TIPO DE CLIENTE	SEGMENTO	PERFIL
Cliente Nuevo	Bancarizado	VIP1, VIP2, OK, OB1, OB2 y OB3
	No Bancarizado	A, B, C, D, E, F, G y H
Cliente Recurrente	Recurrente Vigente ⁽¹⁾	R1, R2, R3, R4, R5, R6 y R7 ⁽⁴⁾
	Recurrente No Vigente ⁽²⁾ y Dormidos ⁽³⁾	

⁽¹⁾ Un cliente recurrente vigente es un cliente que mantiene saldo de deuda con cronograma vigente en Financiera Efectiva.

⁽²⁾ Cliente que no mantiene crédito vigente en Efectiva y que ha realizado la cancelación de su crédito en los últimos 12 meses.

⁽³⁾ Cliente que no mantiene crédito vigente en Efectiva y que ha realizado la cancelación de su último crédito hace más de 12 meses.

⁽⁴⁾ Un cliente R7 es un recurrente que por score de comportamiento no puede ser atendido y muestra un rechazo en el filtro.

M. CLIENTES BANCARIZADOS:

Los clientes Bancarizados son reconocidos por el sistema automáticamente siempre y cuando se cumpla la siguiente condición:

- a. Que cuente con al menos un reporte en el Sistema Financiero en los últimos 10 meses 02 diciembre anteriores.

A. MODELO PARA BANCARIZADOS:

- a. El modelo Bancarizado otorga el perfilamiento necesario para otorgar condiciones crediticias (tasas, iniciales, campañas), este perfilamiento se compone de variables sociodemográficas (edad, sexo etc.) y variables del sistema financiero (saldos de deudas, antigüedad SF etc.).
- b. Existen 4 modelos Bancarizados: para el Departamento de Lima, para plazas consideradas de Riesgo Extremo, para Iquitos y el Resto de Provincias.
- c. Los clientes Bancarizados se perfilan en VIP1, VIP2, OK, OB1, OB2 y OB3.
- d. Los perfiles VIP1, VIP2 son aquellos clientes de RIESGO BAJO (con mínimo de entidades reportadas, bajo % de utilización de líneas, excelentes pagadores en el Sistema Financiero).

- e. Los perfiles OK, son aquellos clientes de RIESGO MEDIO (con mínimo de entidades reportadas, bajo % de utilización de líneas, buenos pagadores en el Sistema).
- f. Los perfiles OB1, OB2 y OB3 son aquellos clientes de RIESGO MODERADO (con mínimo de entidades reportadas, alto % de utilización de líneas, regulares pagadores en el Sistema Financiero), estos clientes pasan por un score especializado de comportamiento para la decisión final del perfil.

N. CLIENTES NO BANCARIZADOS:

Se evalúan bajo el modelo de clientes No Bancarizados a los clientes que no cumplan la condición para ser considerados como clientes Bancarizados y Recurrentes, es decir:

- a. No cuentan con al menos un reporte en el Sistema Financiero en los últimos 10 meses o 2 diciembres anteriores.
- b. No han presentado ni presentan créditos vigentes en Financiera Efectiva.

A. MODELO PARA NO BANCARIZADO:

- a. El modelo No Bancarizado otorga el perfilamiento necesario para otorgar condiciones crediticias (tasas, iniciales, requerimiento de aval, campañas). Este perfilamiento se compone de variables socio demográfico únicamente (edad, sexo, situación laboral, vivienda etc.)
- b. Existen 4 modelos No Bancarizados: para el departamento de Lima, para plazas consideradas de Riesgo Extremo, para Iquitos y para el Resto de Provincias.

- c. Los clientes No Bancarizados se perfilan en A, B, C, D, E, F, G y H. Estos clientes pasan por un score especializado de comportamiento para la decisión final del perfil.

O.

CLIENTES RECURRENTE:

Un cliente recurrente es aquel que haya desembolsado algún crédito en Financiera Efectiva y que tenga por lo menos 4 meses de comportamiento.

A. MODELO RECURRENTE:

- ✓ El modelo para la asignación de recurrencia es un modelo score que otorga el perfilamiento para las condiciones crediticias (tasas, iniciales, campañas). Este perfilamiento depende de variables de comportamiento tanto en Efectiva como en el Sistema Financiero.
- ✓ Los clientes recurrentes se perfilan en R1, R2, R3, R4, R5 y R6.
- ✓ Dentro de los perfiles R1, R2, R3, R4, R5 y R6 existen tipos de recurrentes por su vigencia, estos pueden ser recurrentes vigentes, recurrentes no vigentes y dormidos:
 - i. **RECURRENTE VIGENTE:** Es aquel cliente que mantiene saldo de deuda con cronograma vigente en Financiera Efectiva.
 - ii. **RECURRENTE NO VIGENTE O INACTIVO:** Cliente que no mantiene crédito vigente en Efectiva y que ha realizado la cancelación de su crédito en los últimos 12 meses.

- iii. **RECURRENTE DORMIDO:** Cliente que no mantiene crédito vigente en Efectiva y que ha realizado la cancelación de su último crédito hace más de 12 meses.

P. EVALUACIÓN Y DETERMINACIÓN DEL SOBREENDEUDAMIENTO:

El control de sobreendeudamiento se efectúa a clientes con saldo de deudas directas e indirectas o contingentes (avales, cartas fianzas, créditos aprobados no desembolsados, líneas no utilizadas) reportadas en el Sistema Financiera (RCC).

Además, se determina el nivel de exposición en el Sistema Financiero de la cantidad de entidades que reportan a los clientes.

Para el caso del control de sobreendeudamiento se trabaja sobre el ingreso del cliente. En caso intervenga el ingreso del cónyuge el control de sobreendeudamiento se realizará considerando las deudas de ambos sobre los ingresos.

Para la evaluación del endeudamiento del cliente se manejan los siguientes conceptos:

Q. CARGA FINANCIERA MENSUAL - CFM:

La Carga Financiera es una estimación en % de los ingresos netos destinados en forma mensual (cuotas) a cancelar las deudas asumidas por los clientes en el Sistema Financiero. Para el caso de clientes con créditos en Efectiva se considera la cuota real, así como también la deuda potencial por el disponible.

En caso intervenga el ingreso del cónyuge/conviviente el endeudamiento total será la relación de deudas de ambos / ingresos de ambos.

R. LÍMITE DE ENTIDADES:

Los límites de entidades permitidos por política se encuentran automatizados en el SFI. Los clientes que no cumplan con el límite máximo de número de entidades, serán rechazados y se registrará en la base de datos interna con el motivo de “Exceso de entidades”.

TABLA 5: CONTROL DE NÚMERO DE ENTIDADES

N° DE ENTIDADES	BANCARIZADO				RECURRENTE		
	VIP1	VIP2	OK	OB1, OB1 y OB3	R1 – R2	R3 – R4	R5 – R6
	7, Efectiva la 8va	5, Efectiva la 65ta	4, Efectiva la 5ta	3, Efectiva la 4ta	6, Efectiva la 7ma	5, Efectiva la 6ta	4, Efectiva la 5ta

S. EVALUACION DE INGRESOS Y ANTIGÜEDAD LABORAL:

El objetivo de la determinación de ingresos del cliente es conocer la capacidad de pago que tiene para asumir un compromiso de pago.

Para ello, se presentan los lineamientos de política para los sustentos de ingresos y antigüedad por situación laboral.

Los ingresos mínimos determinados por política serán de 200 soles para todo tipo de cliente Bancarizado, No Bancarizado y Recurrente.

TABLA 6: SUSTENTO DE INGRESOS Y ANTIGÜEDAD POR SITUACION LABORAL

SITUACION LABORAL	SUSTENTO DE INGRESOS	DE ANTIGÜEDAD LABORAL (*)
Dependientes Formales	01 última boleta de pago si es sueldo fijo o 03 boletas de pago si es sueldo variable.	<p>06 meses de antigüedad laboral o continuidad laboral de 12 meses.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Corroborar fecha de ingreso en las boletas de pago. ▪ Para continuidad laboral debe acreditar mínimo 3 meses en actual empleo, pudiendo tener máximo 30 días de inactividad entre ambos. Para sustentar continuidad deberá presentar la última boleta del anterior empleo. ▪ En todos los casos, se debe validar en la página web de Essalud que la vigencia se encuentre actualizada en el mes de consulta, y con el tipo de seguro regular. Se adjunta link: http://ww4.essalud.gob.pe:7777/acredita/
Dependientes Informales	Constancia de Trabajo o Entrevista con el Jefe o Dueño de la empresa o negocio para el que labora.	<p>12 meses de antigüedad laboral.</p> <p>En la entrevista o verificación laboral con el jefe o dueño de la empresa o negocio para el que labora se debe validar:</p> <ul style="list-style-type: none"> i) Referencias del empleador (consignar nombres y teléfono), ii) Actividad que realiza, iii) Tiempo de servicio e ingresos que recibe, iv) Referencias de compañeros laborales y v) Evidencias de herramientas de trabajo que utiliza en su actividad.

<p>Independientes Formales</p>	<p>Trabajadores Independientes (4ta categoría):3 últimos Recibos por Honorarios o Facturas de la actividad.</p> <p>Los Empresarios con negocio propio (3era categoría regímenes tributarios RER y RUS).</p> <p>-RUS: Formulario de Pago Simplificado y voucher de cancelación de los últimos 3 meses.</p> <p>-RER: PDT's de los 3 últimos meses presentadas a SUNAT y PDT del año anterior.</p>	<p>12 meses de antigüedad en el negocio</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ En todos los casos, el número de RUC del cliente deberá ser validado en la página de SUNAT y estar en condición de “Activo”. Se adjunta link http://www.sunat.gob.pe/cl-ti-itmrconsruc/jcrS03Alias ▪ Se deberá validar inicio de actividades y vigencia para 4ta y 3era categoría RUS. Para 3era categoría RER este dato deberá ser verificado en los PDTs. ▪ Se podrá complementar la evaluación con Costeo Especializado.
<p>Independientes Informales (con/sin puesto fijo, temporales, estacionales)</p>	<p>Ingresos Predeterminados.</p> <p>En caso, el cliente declare ingresos superiores a los predeterminados se deberá realizar un Costeo Especializado.</p>	<p>Con puesto fijo: Mínimo 12 meses de actividad</p> <p>Sin puesto fijo: Mínimo 24 meses de actividad</p> <p>La evaluación por Costeo Especializado debe adjuntar el sustento que relacione la información con la realidad del negocio evaluado, por ejemplo: fotografías al inventario o local, registro de ingresos y gastos (cuaderno de notas), boletas de compra de mercadería, etc.</p>

(*) Todos los sustentos de la antigüedad laboral e ingresos deben estar registrados en la solicitud y adjuntos al expediente de crédito con el visto y sello del FDN.

T. TIPOS DE INGRESOS POR PERFILES Y SITUACION LABORAL:

Los clientes podrán ser evaluados por los siguientes tipos de ingresos, dependiendo de su situación laboral, perfil y segmento Bancarizado, No Bancarizado o Recurrente.

TABLA 7: TIPOS DE INGRESOS PARA EVALUACIÓN POR PERFIL

SEGM ENTO	PERFI L	ESTAB. LABORA L	SITUACIÓN LABORAL	FORM AL	COS TEO	EST AD. INTE RNO	PRE DET ER MIN ADO (1)	PR ED ET. AU TO M.
Bancariz ado y Recurrente(*)	VIP1, VIP2 y OK	Formal	Dependiente	x	-	x	x	-
			Independiente					
	OK	Informal	Dependiente	-	x	x	x	-
			Independiente					
	OB1, OB2 y OB3	Formal	Dependiente	x	-	-	x	-
			Independiente					
		Informal	Dependiente	-	x	-	x	-
			Independiente					

No Bancarizado	A al H	Formal	Dependiente	x	-	-	-	x
			Independiente					
		Informal	Dependiente	-	x	-	-	x
			Independiente					

(*) Para el caso de clientes recurrentes se considera el cálculo de su bancarización paralela.

U. CONCEPTOS DE LOS TIPOS DE INGRESOS:

La prioridad a considerar al momento de evaluar los ingresos debe estar relacionada a determinar el ingreso que mejor que acerque a la real capacidad del cliente, existen:

A. INGRESOS FORMALES:

Son ingresos determinados en base a la documentación sustentada y presentada por el cliente dependiente o independiente formal.

Los ingresos por pensión alimenticia se considerarán como Ingresos Formales siempre y cuando sean sustentados de manera física con la resolución del juez y voucher de depósito de al menos seis meses continuos.

B. INGRESOS POR COSTEO ESPECIALIZADO:

Son Ingresos determinados al realizar un levantamiento de información de ingresos y gastos de los negocios,

actividades u oficios. Se evaluará a través de Costeo Especializado en los siguientes casos:

- a. Cuando el monto del Ingreso Predeterminado no guarda relación con el ingreso real que indica tener el cliente en el oficio o actividad.
- b. Cuando tenemos algún oficio que no se encuentra dentro de la relación de oficios con ingresos predeterminados, para lo cual se aplicará el muestreo de 10 oficios.

La evaluación por Costeo Especializado debe adjuntar el sustento que relacione la información con la realidad del negocio evaluado, por ejemplo: fotografías al inventario o local, registro de ingresos y gastos (cuaderno de notas), boletas de compra de mercadería, etc., los cuales deberán adjuntarse en el expediente de crédito.

C. INGRESO ESTADÍSTICO INTERNO:

Son ingresos predictivos automatizados en el sistema para los mejores perfiles de clientes (VIP1, VIP2 y OK), que se calculan dependiendo de características del sistema financiero, tales como líneas de crédito, saldos de deuda, tipos de crédito o ingresos registrados en solicitudes de Financiera Efectiva.

D. INGRESO PREDETERMINADO:

Son ingresos producto de un muestreo realizado a nivel nacional, cada agencia realiza el levantamiento de 10 muestras de un mismo oficio con sus costeos especializados. La lista de Predeterminados es actualizada anualmente. La muestra es enviada por las agencias a

Riesgos para su evaluación y aprobación por las Gerencias de Riesgos y Créditos.

E. INGRESO PREDETERMINADO AUTOMÁTICO:

Es un modelo predictor de ingresos para clientes No Bancarizados.

F. INGRESOS ADICIONALES:

Los ingresos del titular para el cálculo de la CME pueden considerar ingresos adicionales:

INGRESO DEL TITULAR= Otros ingresos + o Aporte de cónyuge +o Complemento de Renta.

a. Otros ingresos: Son los ingresos adicionales del titular producto de actividades económicas que no son evaluadas como ingreso principal los cuales deben ser perdurables en el tiempo y sustentadas.

b. Aporte del cónyuge o conviviente: Se define como ingresos adicionales por mancomuno a los ingresos del cónyuge o conviviente, los que podrán formar parte de la evaluación y ser considerados hasta el 100% de los ingresos declarados.

✓ Es aplicable para clientes Bancarizados y No Bancarizados.

- ✓ En caso el cónyuge solicite un crédito como titular, sólo se reflejará en la evaluación la CME disponible por el ingreso mancomunado que le corresponde.
- ✓ En caso no tenga disponible, para poder ser evaluado deberá haber cancelado el crédito que se otorgó como mancomuno para aplicar como titular.
- ✓ La evaluación del endeudamiento de los cónyuges es independiente y deben pasar todos los filtros. En caso sea rechazado se deberá evaluar el ingreso sólo del Titular sin participación del cónyuge o conviviente.
- ✓ Deberán generarse las verificaciones necesarias por perfil del cónyuge o conviviente.

c. Complemento de renta: Los ingresos adicionales de los hijos mayores de 18 años que aportan a los ingresos de sus padres.

- ✓ El ingreso del hijo que aporte como complemento de renta será considerado al 50% en la evaluación crediticia del titular, es decir si percibe ingresos netos por S/.1, 000 sólo deben considerarse S/.500.
- ✓ Si los hijos aportan ingresos no podrán obtener créditos de forma individual como titulares hasta que se cancele el crédito.
- ✓ La evaluación del endeudamiento de los hijos es independiente y deben pasar todos los filtros. En caso sea rechazado se deberá evaluar el ingreso del Titular sin participación de los hijos. Deberán generarse las verificaciones necesarias del hijo.

V. VERIFICACIONES POR PERFIL:

VERIFICACION PARA CLIENTE BANCARIZADO:

PERFIL(*)	LIMA		PROVINCIA	
	TIPO DE VERIFICACIÓN	DOCUMENTOS	TIPO DE VERIFICACIÓN	DOCUMENTOS
VIP1 y VIP2	Escritorio ⁽¹⁾	DNI	Escritorio ⁽³⁾	DNI
OK		DNI + Recibo de servicios ⁽²⁾		
OB1, OB2 y OB3	Escritorio ⁽¹⁾ + Validación ESSALUD (Dependiente formal) ⁽⁴⁾ o Domiciliaria y Laboral (Informal e Independiente formal)	DNI + Recibo de servicios + sustento de ingresos ⁽⁵⁾	Escritorio ⁽¹⁾ + Validación ESSALUD (Dependiente formal) ⁽⁴⁾ o Domiciliaria y Laboral (Informal e Independiente formal)	DNI + Recibo de servicios ⁽²⁾ + sustento de ingresos ⁽⁵⁾

⁽¹⁾ Aplica para operaciones menores a S/.2, 500 en todas las zonas de riesgo de Lima. Si la Evaluación por Escritorio no es positiva, se envía a verificación domiciliaria. Para montos superiores a S/.2, 500 se debe realizar verificación domiciliaria.

(2) Si el cliente es > 25 años se podrá exonerar de Recibo de Servicios. El sistema dará la opción en el SFI para aplicar “Exoneración de Recibo de Servicios” siempre y cuando no sea agencia de Zona de riesgo Roja.

(3) Sin condición de monto en operaciones para provincia.

(4) Para los dependientes formales se debe verificar en Essalud la situación de vigencia con Seguro Regular en el mes de evaluación, de no figurar se deberá realizar Verificación Telefónica Laboral.

(5) De acuerdo al acápite 2.4.1.6 Evaluación de Ingresos y Antigüedad Laboral.

(*) Clientes que se determine que residen en espacio cedido, cuarto alquilado, campamentos laborales o zonas militares cerradas deberán aplicar Verificación Domiciliaria y Laboral.

VERIFICACION PARA CLIENTE NO BANCARIZADO:

PERFIL	DEPENDIENTE FORMAL	RESTO DE SITUACIONES LABORALES	DOCUMENTOS
A y B	Escritorio ⁽⁴⁾	Domiciliaria Laboral	<p>Dependiente Formal:</p> <p>DNI + Recibo de Servicios ⁽¹⁾</p> <p>+ Validación Essalud ⁽²⁾</p> <p>Independiente Formal:</p> <p>DNI + Recibo de Servicios ⁽¹⁾ + Consulta RUC en web</p> <p>Resto:</p> <p>DNI + Recibo de</p>

			servicios ⁽¹⁾ + sustento de ingresos ⁽³⁾
C al H	Escritorio ⁽⁴⁾ + Telefónica Laboral		Todos: DNI + Recibo de servicios ⁽¹⁾ + sustento de ingresos ⁽³⁾

⁽¹⁾ Si el cliente es > 25 años se podrá exonerar de Recibo de Servicios. El sistema dará la opción en el SFI para aplicar “Exoneración de Recibo de Servicios” siempre y cuando no sea agencia de Zona de riesgo Roja.

⁽²⁾ Para los dependientes formales se debe verificar en Essalud la situación de vigencia con Seguro Regular en el mes de evaluación, de no figurar, se deberá solicitar 1 boleta de pago.

⁽³⁾ De acuerdo al acápite 2.4.1.6 Evaluación de Ingresos y Antigüedad Laboral.

⁽⁴⁾ La evaluación por Escritorio para el No Bancarizado, no aplicará para clientes que se determine que residen en cuartos alquilados, espacios cedidos, para estos se debe aplicar las verificaciones Domiciliaria y laboral.

VERIFICACIONES PARA CLIENTE RECURRENTE:

PERFIL	SITUACIÓN DEL CREDITO	TIPO DE VERIFICACIÓN	DOCUMENTOS
R1 al R5	Vigente	No aplica	DNI
	No Vigente \leq 6 meses ⁽¹⁾ o > 6 meses con historial crediticio ⁽²⁾		
	No Vigente con > 6 meses sin historial crediticio	Escritorio ⁽³⁾	
R6	Vigentes	Domiciliaria	
	No vigentes		

⁽¹⁾ Meses desde la cancelación de su último crédito.

⁽²⁾ Clientes con más de 6 meses de cancelado, deben tener Historial Crediticio con otras entidades financieras (consultar Equifax), sin incluir Efectiva.

⁽³⁾ En caso no se pueda validar domicilio con referencias telefónicas, se envía a verificación a domicilio.

W. DETALLE DE LAS VERIFICACIONES:

1. TELEFONOS DE CONTACTO DEL CLIENTE:

a. A todos los clientes se les solicitará y realizará la validación de teléfonos de contacto vía Call Center a:

- 01 número de celular del titular (obligatorio) y/o 01 teléfono fijo del titular o de un familiar (opcional).

- El número de teléfono fijo previamente debe ser validado por el FDN en las Páginas Blancas para abonados a Telefónica del Perú:
<http://www.paginasblancas.pe/>
- b. Para verificaciones por Escritorio adicionalmente se debe pedir 2 referencias a celulares (amistades o familiares o compañeros de trabajo). La validación de las referencias las realiza el FDN.
- c. Los motivos de pedir información de los números de contacto son los siguientes:
 - Asegurar el registro de un teléfono válido para poder transmitir información al cliente.
 - Detectar operaciones de fraude o deshonestidad.
 - Asegurar la contactabilidad del cliente, para posibles futuras acciones de cobranza.
- d. Para solicitar la validación de teléfonos se debe acceder a la página web de verificaciones del Call Center a través de los siguientes links: [http](http://www.adenperu.pe) o www.adenperu.pe.
- e. Todos los teléfonos deben ser incluidos en la solicitud física y en el sistema.

X. VERIFICACIÓN POR ESCRITORIO:

- a. Tiene por objetivo realizar la validación de los datos consignados en la solicitud de crédito a través de 02 referencias a celulares brindadas por el cliente. Este tipo de verificación es realizada por el Funcionario de Negocios.
- b. La relación con el titular de las referencias telefónicas puede ser familiar, amical o laboral (la referencia no puede ser personal que labora en Financiera Efectiva o que laboren en empresas del grupo).

c. Las preguntas deben validar los datos proporcionados por el cliente en la solicitud y además obtener información sustancial sobre su situación laboral y estabilidad domiciliaria. Realizar preguntas exploratorias tipo:

- ¿Conoce al Sr. / Sra....?
- ¿Podría indicarme si es usted familiar, amigo o compañero laboral del Sr./Sra?
- ¿El Sr./Sra.....trabaja en el Mercado.../ Empresa... / Calle..... /Paradero...?
- ¿Podría indicarme hace cuántos años labora el Sr./Sra..... como empleado en... / tiene el negocio... ?
- ¿Hace cuántos años domicilia Sr./Sra..... en el distrito de... (si es necesario especificar dirección)?
- ¿Podría confirmarme si es casa de familiares, arrendada o propia?

Y. VERIFICACIÓN DOMICILIARIA Y LABORAL:

Son verificaciones en campo:

A. VERIFICACIÓN DOMICILIARIA:

- a. Comprende la realización de la verificación de la residencia del cliente, validar la ubicabilidad del cliente en la dirección consignada en la solicitud y a la vez de proporcionar información objetiva sobre las condiciones de vivienda, que permitan evaluar su acceso al crédito. Este tipo de verificación es realizada por el Gestor de Créditos (GC) o Inspector de Solicitudes (IS).
- b. El proceso de verificación domiciliaria inicia con la **Validación de Referencias de Vecinos**, aplicando los siguientes criterios:

- Las personas que brinden información del cliente son captadas y entrevistadas por el GC quien utilizará el método de la dirección equivocada.
- GC o IS toca la puerta de un vecino y pregunta si el cliente “domicilia allí” confirmando la dirección consignada en la solicitud de crédito y obteniendo información relevante referida al estado de vida del cliente, condición de residencia en el inmueble (propietario, arrendatario, huésped), tiempo de residencia en el inmueble, condición laboral y posibles problemas con acreedores.
- Para validar la referencia de vecinos es necesario haber consultado a tres (03) personas, en diferentes direcciones vecinas al lugar indicado como domicilio por el cliente. De estas referencias dos (02) deberán ser positivas. En ninguna circunstancia se debe validar una (01) sola referencia.
- Esta validación (referencia de vecinos) debe hacerse antes de realizar la visita in-situ al domicilio del cliente, ya que podría determinar el rechazo de la solicitud por “mala referencia de vecinos”.
- La referencia de vecinos no reemplaza la inspección al domicilio del cliente.

c. **La inspección al domicilio** y entrevista con el titular o residente presente en la vivienda, debe validar:

- El estado de la vivienda, según la condición de infraestructura del domicilio; basado en las condiciones de materiales de las paredes, techo y piso. Asimismo, se debe verificar los servicios básicos con los que cuenta el cliente en su domicilio.

- El tipo de propiedad del inmueble, el cual se determina con la presentación del Recibo de servicio o documentos solicitados por la política de créditos vigente. Si el cliente es propietario o no del inmueble y su relación con el propietario del mismo, es decir, familiar, inquilino o simplemente ocupante del mismo sin ningún parentesco con el propietario. Si ocupa el inmueble completo o se trata de una parte del mismo o un cuarto.
- d. Con respecto a la verificación domiciliaria para el cliente No Bancarizado, el Gestor de Créditos (GC) o Inspector de Solicitudes (IS) debe obtener información de 02 variables expertas, las cuales son: estado de la vivienda y confort de la vivienda en la inspección (esto no aplica para los Dependientes Formales).
- Al 100% de los segmentos A, B, C, D se les debe de pedir información de la variable ESTADO DE VIVIENDA.
 - A los segmentos E, F, G y H; además de las variables de estado de vivienda se les pedirá información de CONFORT (en la etapa de inspección).
 - El estado de la vivienda, se determinará según la condición de infraestructura con que cuente el domicilio; basado en las condiciones de materiales de las paredes, techo y piso.
 - El confort de la vivienda, se determinará según las comodidades con que cuente el domicilio visitado o declarado.

B. VERIFICACIÓN LABORAL:

- a. Tiene por objetivo confirmar la situación laboral del solicitante, es decir su ocupación o fuente de ingresos y proporcionar

información objetiva que nos permita determinar la capacidad de pago del mismo. Este tipo de verificación es realizada en visita por el Gestor de Créditos (GC) o Inspector de Solicitudes (IS).

- b. La verificación laboral tiene criterios diferentes para Dependientes e Independientes.
- c. A los clientes dependientes, la verificación laboral debe considerar lo siguiente:
 - La validación de la situación laboral del cliente se debe realizar con personal de Área de Recursos Humanos o Administrador/Jefe o dueño de la Empresa. En ningún caso con el personal de Seguridad.
 - Se verifica que la dirección donde se desarrolla la actividad laboral sea la misma que fue consignada en la solicitud de crédito, así como el vínculo laboral con la empresa (formal e informal).
 - Fecha de inicio del vínculo laboral, así como probabilidad inminente de renuncia o despido, o cierre/liquidación de la empresa.
- d. A los clientes independientes, la verificación laboral debe considerar lo siguiente:
 - Formalidad y Naturaleza del Negocio, es importante determinar si se trata de un negocio formal (a través de licencia de funcionamiento, Registro Único de Contribuyente RUC u otros) o Informal (corroborada con los administradores del mercado, asociación o centro comercial).
 - Confirmar la dirección del negocio, la misma que fue consignada en la solicitud de crédito, del mismo modo validar si el local donde se realiza la actividad pertenece al cliente, es arrendado u otro.

- Detalles del negocio, si se trata de una infraestructura fija y difícil de desmontar (puesto fijo) o una fácil de trasladar (puesto no fijo); del mismo modo la antigüedad del negocio y el tiempo que viene laborando el solicitante.
- Equipamiento del Negocio, si posee activos fijos como maquinaria, equipos y mobiliario.

C. VERIFICACIÓN LABORAL TELEFÓNICA

- a. Tiene por objetivo confirmar vía telefónica y en comunicación con personal de Área de Recursos Humanos o Administrador / Jefe o dueño de la empresa la situación y estabilidad laboral del solicitante, es decir su ocupación o fuente de ingresos, así como su continuidad laboral.
- b. Validar actividad que realiza el cliente, fecha de ingreso, tiempo de servicio e ingresos mensuales.
- c. Referencias del empleador respecto al desempeño laboral del cliente, a fin de determinar estabilidad y continuidad laboral.

D. DOCUMENTOS DE VIVIENDA

- a. El cliente podrá presentar un Recibo de servicios de luz, agua o gas, el cual no debe tener una antigüedad mayor a 02 meses.
- b. En caso, el cliente no cuente con el Recibo de servicios, para poder sustentar arraigo domiciliario o situación podrá presentar alguno de los documentos indicados en la tabla siguiente:

TABLA 8: TIPOS DE VIVIENDA

			ACREDITACIÓN
ESTABLE	PROPIA	Vivienda Propia	<p>PROPIEDAD FORMALIZADA: Título de propiedad o Auto-valúo predial o Copia literal con antigüedad máxima de 30 días o Ficha de Registro con inscripción en RRPP a nombre del titular.</p> <p>Demostrar como mínimo 12 meses de arraigo domiciliario</p> <p>PROPIEDAD INFORMAL: Certificado de posesión o Certificado de adjudicación o Constancia de Morador (otorgado por Municipalidades o Ministerios) para los casos de AAHH y Asociaciones de vivienda reconocidos. Ver Anexo 04.</p>
		Vivienda Familiar	<p>Demostrar como mínimo 12 meses de arraigo domiciliario</p> <p>Uno de los apellidos del dueño del Recibo de servicio debe coincidir con al menos uno de los apellidos del titular, caso contrario se debe corroborar a través de verificación telefónica o domiciliaria en campo la residencia del cliente en dirección indicada.</p>
	NO PROPIA	Vivienda Arrendada	<p>Demostrar como mínimo 12 meses de arraigo domiciliario.</p> <p>Presentar Contrato de alquiler o corroborar mediante verificación en campo que el dueño de la vivienda recibe una renta por alquiler.</p>
INESTABLE	NO PROPIA	Cuarto Alquilado	<p>Para ambos casos se le solicita como mínimo 1 año de arraigo corroborado durante la verificación para atenderlos sin aval, tanto</p>

	IA	o Espacio Cedido	para Bancarizados y no Bancarizados que no pertenezcan a Zona de riesgo Roja.
--	----	------------------------	---

1.1.2. MOROSIDAD

(Financiera Efectiva, 2013)

A. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL SOBREENDEUDAMIENTO:

- a. Se evalúa al total de la cartera de Financiera Efectiva para mostrar la situación del nivel de endeudamiento de los clientes, tomando consideraciones tales como: endeudamiento y reporte de entidades.
- b. Se identifican a los clientes en:

AGRUPAMIENTOS:	SI:
Cliente No Sobre endeudado	a) $CFM \leq LEM$
Cliente Potencialmente Sobre endeudado	(a) $CFM > LEM$ y (b) Calificación Interna: Normal, CPP, Sin Calificación y con hasta 30 días de atraso en Efectiva.
Cliente Sobre endeudado	(a) $CFM > LEM$ y (b) Calificación Interna: Deficiente, Dudoso o Pérdida y con atraso en Efectiva mayor a 30 días.

c. El tratamiento para clientes Sobre endeudados o Potencialmente sobre endeudado en procesos masivos y en evaluación individual es el siguiente:

- Clientes Recurrentes o Nuevos (bancarizados), que han sido identificados como no sobre endeudados, podrán calificar para incrementos de CME y campañas masivas de productos que promueva Financiera Efectiva.
- Clientes Recurrentes que han sido identificados como potencialmente sobre-endeudados, que presentan buen comportamiento interno, se les permitirá continuar con el proceso de evaluación siempre y cuando la calificación se mantenga hasta CPP en los últimos 3 meses reportados. Estos clientes contarán con un proceso de seguimiento mensual de comportamiento por cosechas.
- Para clientes Nuevos (bancarizados) que han sido identificados como potencialmente sobre endeudados, serán excluidos de procesos de incrementos de CME y campañas masivas de productos que promueva Financiera Efectiva al igual que los clientes Recurrentes que no cumplan la condición de comportamiento en los 3 últimos reportes.
- Clientes Recurrentes o Nuevos (bancarizados) que han sido identificados como sobre endeudados, no serán aptos para ampliaciones de CME ni para campañas masivas de productos que promueva Financiera Efectiva.

B. BLOQUEO Y CIERRE DE CME:

- a. Cliente con calificación Dudoso (3) en SBS, su CME se bloquea temporalmente y si no mejora en el siguiente reporte de SBS se cierra permanentemente.
- b. Clientes con calificación Pérdida (4), su CME se cancela permanentemente.
- c. Se bloquean o cierran automáticamente en los siguientes casos:
 - ✓ CME cuya vigencia haya expirado.
 - ✓ CME cerradas de forma manual. y registradas en archivo negativo.
- d. Para poder revertir estas decisiones, el Gerente de Créditos será el único autorizado en realizar este tipo de operación, con el debido sustento siempre y cuando se trate de algún error de data u otro requerimiento especial.

C. NIVELES DE AUTONOMIAS PARA EL CONTROL DE CME:

El objetivo es establecer niveles de responsabilidad y supervisión inmediata en la verificación de la información registrada en nuestros sistemas sobre cada solicitud de crédito. Esta función es de responsabilidad del área de Créditos para lo cual se han otorgado Autonomías por niveles de supervisión (Ver Anexo 07).

D. CONTROL DE RECHAZOS:

Financiera Efectiva mantiene registros de los motivos por los cuales se han atendido o dejado de atender solicitudes de crédito.

Este proceso permitirá obtener reportes para el control de los niveles de rechazo.

E. ANÁLISIS DE CARTERA:

- a. El Área de Riesgos evalúa permanentemente la cartera crediticia según el mes de otorgamiento, mediante indicadores de calidad de cartera y alertas tempranas. Estas últimas con una frecuencia mensual.
- b. El indicador de calidad de cartera se mide por cosechas mensuales y se presenta un informe luego de seis meses de maduración después de haber originado los créditos, este indicador se mide en el marco de campañas, regiones y otros criterios con el objetivo de plantear medidas correctivas necesarias.
- c. El concepto de calidad de cartera es el siguiente: Es un indicador que recoge el número de créditos con mal comportamiento (Créditos con atraso mayor a 30 días + Créditos Castigados + Créditos Incautados) entre el total de cuentas.
- d. El objetivo de estos análisis es poder identificar perfiles que permitan modificar la política de otorgamiento y/o aplicar distintas estrategias de cobranzas.
- e. Adicionalmente se preparan informes con periodicidad trimestral sobre la gestión de sobreendeudamiento de la cartera acumulada a la fecha de evaluación; donde se muestra la proporción de rechazos, indicadores de riesgo de sobreendeudamiento, agrupación de clientes por nivel de CFM, situación de clientes sobre endeudados y potencialmente sobre endeudados y su tratamiento respectivo,

así como el seguimiento de excepciones por sobreendeudamiento.

F. ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD Y PRUEBAS DE ESTRÉS:

El Área de Riesgos efectúa con periodicidad anual un análisis de sensibilidad y pruebas de estrés sobre la cartera considerando al menos dos escenarios de crecimiento económico adversos que se detallan en el Manual de Administración de Riesgo Crediticio.

G. MUESTREO PARA EVALUAR INSPECCIONES:

- a. Es la muestra referencial aleatoria, que el Funcionario de Negocio debe evaluar de las Inspecciones realizadas por los Administradores de Cartera, este debe ser el 10% del total de solicitudes inspeccionadas “aprobadas”.
- b. El muestreo va a estar a cargo de los Funcionarios de Negocios de cada Agencia y debe realizarse al cierre de cada mes, el Funcionario de Negocios debe llevar un control de los expedientes supervisados.
- c. Los Gerentes Zonales tomarán una muestra particular del control de los expedientes supervisados por el Funcionario de Negocios y otros no supervisados y los verificará in situ.
- d. Auditoría tomará su muestra y la medirá de acuerdo a sus patrones de revisión.

H. CAMPAÑAS PROMOCIONALES:

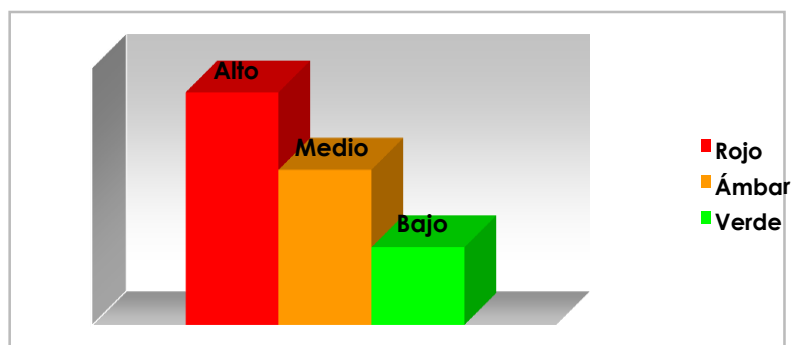
- a. La Gerencia de Riesgos en coordinación con las áreas de negocios que participan en el desarrollo e implementación de

campañas y promociones especiales, conformarán equipos de trabajo, para coordinar y cuantificar el riesgo y las excepciones sobre el presente manual, determinando conjuntamente las condiciones crediticias y características de las campañas:

- ✓ Periodo de Inicio y de fin establecidos
 - ✓ Documento para difundir y capacitar respecto a la campaña promocional.
 - ✓ Artículos, plazos, iniciales, tasas, restricciones, concesiones.
- b. Es potestad del área de Riesgos la determinación de dichas condiciones con total transparencia y velando por cumplir con el planeamiento estratégico presupuestal en temas relativos a la rentabilidad y control de riesgo de la empresa.

I. ZONAS DE RIESGO POR AGENCIAS:

Existe una clasificación efectuada a las agencias de acuerdo al nivel de riesgo de su entorno o comportamiento de cartera, que otorga las condiciones de mayor o menor riesgo crediticio. La Semaforización de las agencias según nivel de riesgo es el siguiente:



El tratamiento y clasificación de las zonas de riesgo de las agencias, y el proceso de transición se encuentra bajo la supervisión directa de la Gerencia de Riesgos, quien propone de acuerdo a la evaluación efectuada el pase de agencias de una clasificación a otra.

Cabe destacar que la revisión de la situación de las agencias se efectúa a los 06 meses de haber iniciado actividades, y en todos los casos la agencia inicia en ámbar. Pudiendo efectuarse la revisión por demanda de la situación de la agencia a solicitud del Gerente Zonal con conocimiento y autorización de la Gerencia de Créditos, todo cambio debe ser aprobado en Comité de Negocios.

J. ATENCIÓN DE CLIENTES CON CERTIFICADO DE POSESIÓN

Para poder atender al cliente que tuviera Certificado de Posesión emitido por la Municipalidad, los requisitos son los siguientes:

❖ Documentos que debe recabar el GZ para aprobar atención de la zona: (*)

- Certificado de Posesión a nombre de la Asociación y emitida por la Municipalidad del Distrito.
- Validar que el AAHH tenga más de 5 años de antigüedad.
- Verificación de Domicilio Legal de la Asociación emitido en el certificado de posesión (enviar fotografías de la asociación de viviendas).

❖ Atención de clientes que viven en la zona autorizada:

- Verificación en campo: (domiciliario) para todos los perfiles que pertenezcan a la zona - Validar con dos referencias positivas de vecinos.

- Verificación laboral: de acuerdo a política estructural por perfil.
- GZ generará y archivará expediente de zona aprobada, anexando los requisitos indicados.

(*) El GZ deberá enviar propuesta a la Gerencia de Riesgos y Gerencia de Créditos para la evaluación y aprobación de la zona, de ser positiva se creará micro-zona exclusiva para la misma.

A. REGIMEN ESPECIAL DEL IMPUESTO A LA RENTA (RER):

Es un régimen tributario dirigido a personas naturales y jurídicas, sucesiones indivisas y sociedades conyugales domiciliadas en el país que obtengan rentas de tercera categoría, es decir rentas de naturaleza empresarial o de negocio.

Sus ingresos netos o adquisiciones no superan los S/.525, 000 al año; y el valor de activos fijo afectados a la actividad, con excepción de predios y vehículos, no superan los S/.126, 000 al año; y que no mantengan más de 10 personas trabajando por turno.


Los contribuyentes que se acogen al RER pagan una cuota ascendente a 1.5% de sus ingresos netos mensuales de sus rentas de tercera categoría.

Cliente que pertenece al RER, debe presentar los siguientes requisitos:

- PDT's mensuales (últimos 3 meses) y PDT año anterior.
- Documento de Identidad del titular del negocio.
- Recibo de luz, agua o teléfono.

- Validar antigüedad en la actividad, mínimo 12 meses (dato consignado en PDTs).

Para el caso del Régimen Especial para Impuesto de la Renta (RER), la CME será estimada a partir del ingreso promedio de los últimos 3 meses declarados en los PDT's; del cual se estimará un margen disponible del 15%. De la cifra resultante, si el cliente tuviese dependientes se multiplicará por 20%, de lo contrario por 25%, con un máximo de S/. 550.

	
Fecha:	
Agencia:	
Actividad :	
Formato N°1 - RER	
Nombre y Apellidos:	
DNI:	
N° de Recibo electrónico:	
N° MESES	INGRESOS (S/.) (*)
Ingresos PDT (Mes 1)	3,000
Ingresos PDT (Mes 2)	3,500
Ingresos PDT (Mes 3)	2,500

Promedio ingresos:	3,000
Disponibilidad (15%) del promedio de ingresos:	450
CME con hijos (20%) de la disponibilidad:	90
CME sin hijos (25%) de la disponibilidad:	113

B. RÉGIMEN ÚNICO SIMPLIFICADO - RUS

Es un régimen tributario creado para los pequeños comerciantes y productores, que obtengan rentas de tercera categoría el cual les permite el pago de una cuota mensual fijada en función a sus compras y/o ingresos, con la que se reemplaza el pago de diversos tributos.

Este régimen está dirigido a personas naturales que realizan ventas de mercaderías o servicios a consumidores finales. También pueden acogerse al Nuevo RUS las personas que desarrollan un oficio.

El RUS comprende a aquellos empresarios cuyos ingresos brutos (total de ingresos) y adquisiciones no excedan, cada uno, de S/.30, 000 mensuales (S/.360, 000 anuales). Cliente que pertenece al RUS, debe presentar los siguientes requisitos:

Formulario de Pago de RUS Simplificado y voucher de cancelación de pago mensual de impuesto de los últimos 3 meses.


Documento de Identidad del titular del negocio.

Recibo de luz, agua o teléfono.

Validar antigüedad en la actividad, mínimo 12 meses (consultando en la página de la Sunat).

Para el caso del Régimen Único Simplificado, la CME será estimada a partir del promedio de las ventas mensuales declaradas de los últimos 3 meses (formulario de pago de RUS). De las ventas promedio se considerará, de acuerdo a SUNAT, el tipo de categoría para el pago de tributos (dato referencial para asignar CME) y dependiendo de ello se le asignará el importe de CME con un máximo de S/. 550.

Fuente SUNAT			Política
Categoría	Total de Ventas Mensuales	Pago de tributo mensual por categoría	CME a asignar (1)
1	HASTA 5,000	S/. 20	100
2	HASTA 8,000	S/. 50	200
3	HASTA 13,000	S/. 200	320
4	HASTA 20,000	S/. 400	450
5	HASTA 30,000	S/. 600	550

	
Agencia:	Fecha:
Actividad :	
Formato N°2 - RUS	
Nombre y Apellidos:	
DNI:	
N° MESES	INGRESOS (S/.) (*)
Venta Mensual mes 1	5,000
Venta Mensual mes 2	6,000
Ventas Mensual mes 3	2,500
Promedio ventas mensuales:	4,500
CME a otorgar (1)	100

(1) aplicar tabla dependiendo de las (*) Ejemplo ventas declaradas

1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación “La Política Crediticia y su Influencia en la Morosidad Entidad Financiera Efectiva S.A – Huaraz 2017., se justifica porque permite demostrar que la inadecuada implementación de política crediticia, influyen de manera significativa en el cumplimiento de objetivos de las entidades financieras por la elevada cartera de morosidad.

Del mismo modo, la investigación podrá ser tomada como referencia por otros investigadores en ciencias financieras, de la misma manera a las empresas con problemáticas similares.

1.3. PROBLEMA

¿Cómo influye la Política Crediticia en la Morosidad Entidad Financiera Efectiva S.A. Huaraz 2017?

1.4. CONCEPTUALIZACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN

La presente investigación tendrá como base teórica la interpretación de:

1.4.1. POLÍTICA CREDITICIA

1.4.1.1. CONCEPTUALIZACIÓN

(Financiera Efectiva, 2013), Las políticas de crédito definen las funciones y responsabilidades que se deben seguir para una adecuada evaluación crediticia de los Créditos Consumo en Financiera Efectiva.

1.4.1.2. OPERACIONALIZACION

- PROCESO CREDITICIO:

El otorgamiento del Crédito Consumo se fundamenta en la evaluación que realiza el Funcionario de Negocios (FDN) sobre la capacidad de pago de los clientes en función a sus ingresos, tomará en cuenta sus antecedentes crediticios (historial crediticio), así como el de realizar un análisis cuantitativo y cualitativo del

cliente que incluye su situación laboral y domiciliaria.

1.4.2. MOROSIDAD

La presente investigación tendrá como base teórica la interpretación de:

1.4.2.1. CONCEPTUALIZACIÓN

(Financiera Efectiva, 2013) , El retraso en el cumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago. Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida.

1.4.2.2. OPERACIONALIZACIÓN

La mora del deudor en sí, desde el punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación. La consecuencia inmediata de la constitución en mora del deudor es el devengo de intereses moratorios como indemnización de los daños y perjuicios que causa al acreedor el retraso en el cobro. De suerte que, una vez constituido en mora, corresponde al moroso el pago del importe principal de la deuda más los intereses moratorios que resulten de aplicación en función del retraso acumulado que contribuirán a compensar los costes financieros que el retraso en el pago ha originado al acreedor.

Al mismo tiempo, la palabra moroso tiene otras acepciones y con frecuencia se utiliza en las empresas tanto para designar a

aquellos clientes que se retrasan en pagar la factura (después del vencimiento contractual) como para denominar a aquellos deudores definitivamente incobrables y cuyos créditos se cargarán en la contabilidad directamente a pérdidas.

1.5. HIPÓTESIS

Existe influencia de la política crediticia en la morosidad Entidad Financiera Efectiva S.A. Huaraz 2017.

1.6. OBJETIVOS

1.6.1. Objetivo General:

Determinar la influencia de la política crediticia en la morosidad Entidad Financiera Efectiva S.A. Huaraz 2017.

1.6.2. Objetivos Específicos:

- Calificar el sistema de créditos de la Entidad Financiera Efectiva S.A.
- Proponer mejoras en las estrategias de operaciones de crédito para el cumplimiento de la obligación crediticia.
- Valuar la capacidad de pago, del cliente en función de sus ingresos.
- Describir las causas de la morosidad en la Entidad Financiera Efectiva S.A.

CAPITULO II

METODOLOGÍA

2.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

La investigación fue de campo, debido a que los datos para análisis fueron tomados de la empresa materia de investigación para determinar que la política crediticia influyo positivamente en la morosidad, para el logro de objetivos de la Entidad Financiera Efectiva S.A., Por su prolongación en el tiempo fue Transversal.

2.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN:

- **DESCRIPTIVA:** Porque permitió conocer y describir los escenarios, actividades, procesos en el que la política crediticia influye en la morosidad de la Entidad Financiera Efectiva S.A., y se identificaron las relaciones que existen entre las variables:

Independientes-Dependientes.

- **NO EXPERIMENTAL:** Las variables de la investigación fueron observadas y analizadas, pero no manipuladas.
- **APLICADA:** Porque permitió investigar un caso real, reconocer uno de los errores que afronta la Entidad Financiera Efectiva S.A. En cuanto al cumplimiento de políticas, buscando el procedimiento adecuado y en el futuro implementar las estrategias para la toma de mejores decisiones.

2.1.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

- **TRANSVERSAL:** Se da en un periodo de tiempo determinado, buscando determinar el efecto de una variable sobre la otra.

- **CONTRASTACIÓN: *Modelo Lógico*;** que permitió ver las consecuencias de la demostración de la hipótesis.

2.2. POBLACIÓN – MUESTRA:

2.2.1. POBLACIÓN: Para la presente investigación se tomó como población a 3 Entidades Financieras que otorgan préstamos de crédito consumo en la Ciudad de Huaraz.

- Financiera Crediscotia
- Financiera Confianza
- Financiera Compartamos

2.2.2. MUESTRA: Se tomó como muestra, a la Entidad Financiera Efectiva S.A. y como unidad de análisis a los Funcionarios de dicha empresa.

2.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN:

Las técnicas e instrumentos que se emplearon para la obtención de los datos fueron los siguientes:

2.3.1. TÉCNICA: Análisis Documental

Se utilizó como técnica la entrevista y el análisis documental, mediante la cual se contrastó en los trabajadores la influencia que genera la política crediticia en la morosidad. Es una herramienta formal y normativa que se va a emplear con la finalidad de obtener, procesar y comunicas los datos, con el propósito de medir los diversos indicadores de las variables que sustentan el trabajo de investigación, así como demostrar el cumplimiento de los objetivos, adicionalmente que nos permitirá reconocer información teórica-científica formales para nuestro marco teórico.

2.3.2. INSTRUMENTO: Ficha de Análisis Documental

Dicho instrumento fue elaborado por la necesidad de mejorar la política crediticia de la Entidad Financiera Efectiva S.A, se utilizó como instrumento, la guía de entrevista y la ficha de análisis documental, que estuvo conformado por un conjunto de preguntas orientada a recoger las respuestas de los trabajadores de la entidad Financiera Efectiva S.A. Es un instrumento que se aplicó a los Estados Financieros de la Entidad Financiera Efectiva S.A. Del periodo 2017, donde se fijó la información formal recopilada de los hechos, conceptos, resúmenes, a ser utilizados como datos para el análisis, interpretación y la construcción del informe de investigación, permitiendo valorar la información para determinar

la Política Crediticia y su Influencia en la Morosidad Entidad
Financiera Efectiva S.A.

2.4. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN:

Validado técnicamente la guía de entrevista, se procedió a su aplicación en la población aleatoria estratificada de los trabajadores de la Financiera Efectiva S.A.

La aplicación de la guía de entrevista se realizó en forma directa a los trabajadores de la Entidad Financiera Efectiva S.A, a efecto de cuidar la fidelidad en el recojo de la información y demostrar la hipótesis planteada.

Se recogió la entrevista aplicada, procediéndose a la codificación correspondiente y su ingreso en la base de datos Excel; con el cual se procedió a utilizar las técnicas estadísticas en la investigación:

- Tablas de frecuencias para reflejar los resultados de la investigación.
- Tablas de relación entre las variables.

Con esta información se dio la confirmación de la hipótesis y el cumplimiento de los objetivos. Los datos serán procesados haciendo uso de los métodos de observación deductivo, inductivo, logrando obtener la elaboración de los resultados mediante cuadros estadísticos y la interpretación de los mismos mediante el análisis.

CAPITULO III

RESULTADOS

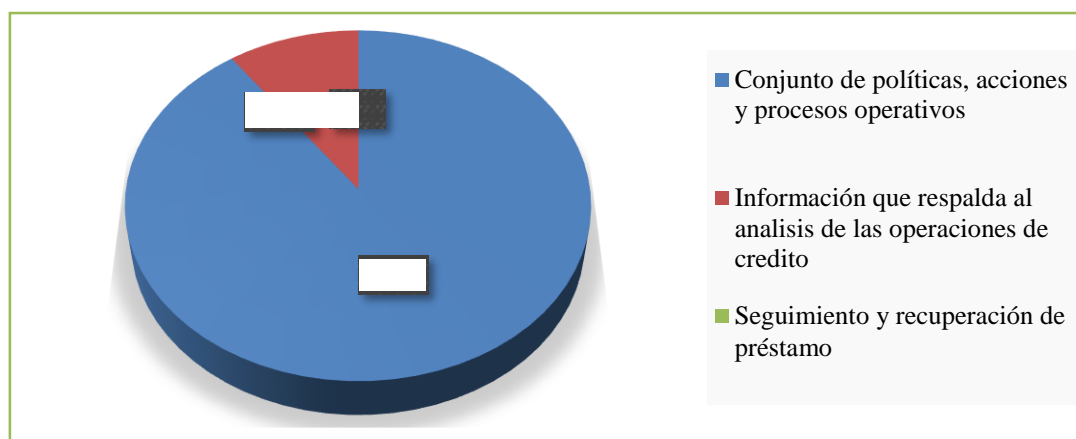
3.1. De la Guía de Entrevista

Tabla N° 01: ¿Qué entiende por proceso de evaluación crediticia?

RESPUESTA	NÚMERO	PORCENTAJE
Conjunto de políticas, acciones y procesos operativos	9	90%
Información que respalda al análisis de las operaciones de crédito	1	10%
Seguimiento y recuperación de préstamo	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Guía de entrevista a los trabajadores de la Entidad Financiera Efectiva S.A Huaraz.

Gráfico N° 01: Conocimiento del proceso de evaluación crediticia



Fuente: Elaboración propia del autor.

Interpretación:

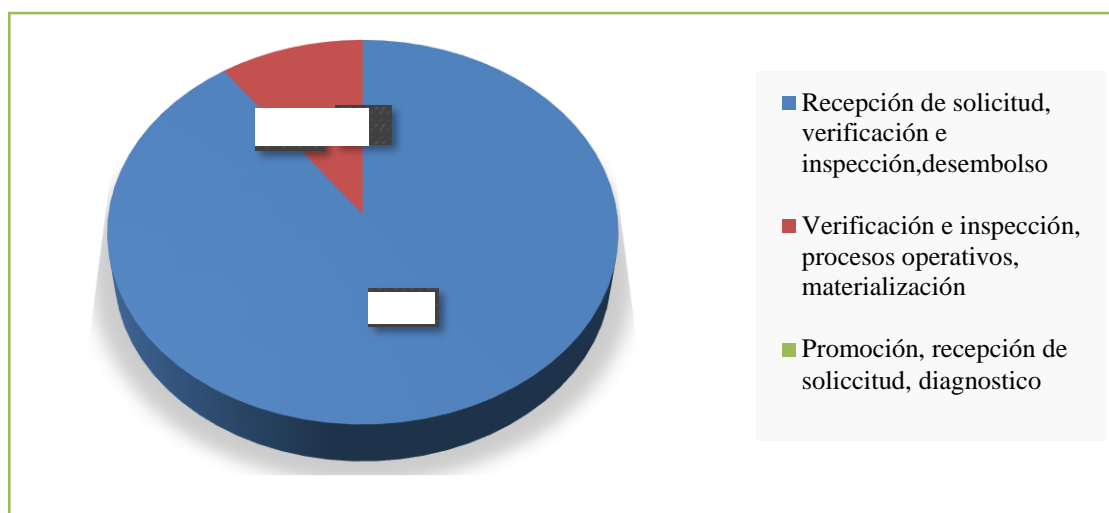
En la Tabla N° 01, encontramos que el 90% de los trabajadores entrevistados de la Entidad Financiera Efectiva S.A Huaraz, señalan que el proceso de evaluación crediticia es el conjunto de políticas, acciones y procesos operativos, el 10% de trabajadores considera que es la información que respalda el análisis de operaciones de crédito.

Tabla N° 02: Señale la opción que tenga más etapas del proceso de evaluación crediticio

RESPUESTA	NÚMERO	PORCENTAJE
Recepción de solicitud, verificación e inspección, desembolso.	9	90%
Verificación e inspección, procesos operativos, materialización	1	10%
Promoción, recepción de solicitud, diagnostico	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Guía de entrevista a los trabajadores de la Entidad Financiera Efectiva S.A Huaraz.

Gráfico N° 02: Etapas del proceso de evaluación crediticio



Fuente: Elaboración propia del autor.

Interpretación:

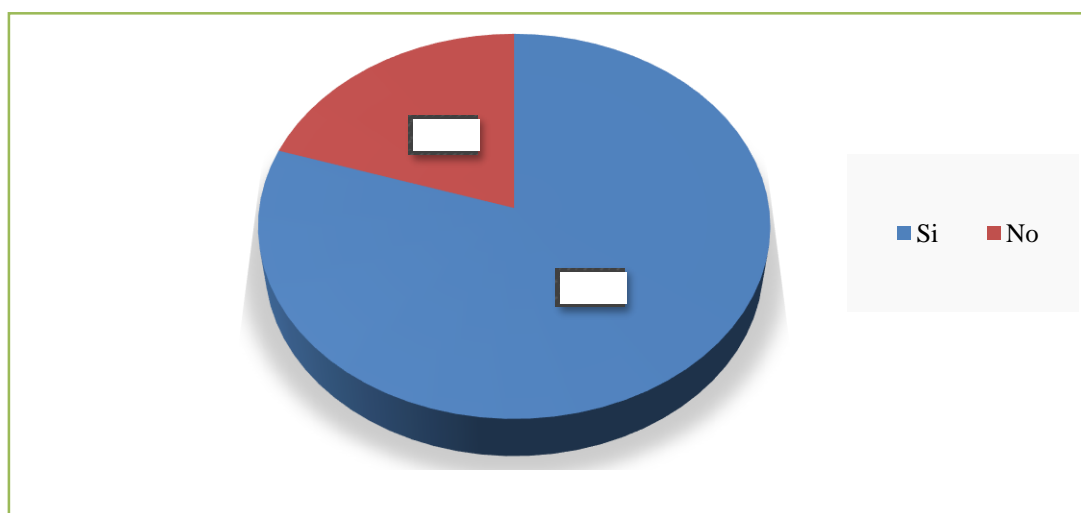
En la Tabla N° 02, encontramos que el 90% de los trabajadores entrevistados de la Entidad Financiera Efectiva S.A Huaraz, identifican que las etapas del proceso de evaluación crediticia es la recepción de solicitud, verificación e inspección, desembolso, el 10% de trabajadores considera que es la verificación e inspección, procesos operativos, materialización

Tabla N° 03: Considera que para realizar un buen proceso de evaluación crediticio es necesario que se corrobore el domicilio y el negocio del cliente.

RESPUESTA	NÚMERO	PORCENTAJE
Si	8	80%
No	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Guía de entrevista a los trabajadores de la Entidad Financiera Efectiva S.A Huaraz.

GRÁFICO N° 03: Proceso de evaluación crediticio



Fuente: Elaboración propia del autor.

Interpretación:

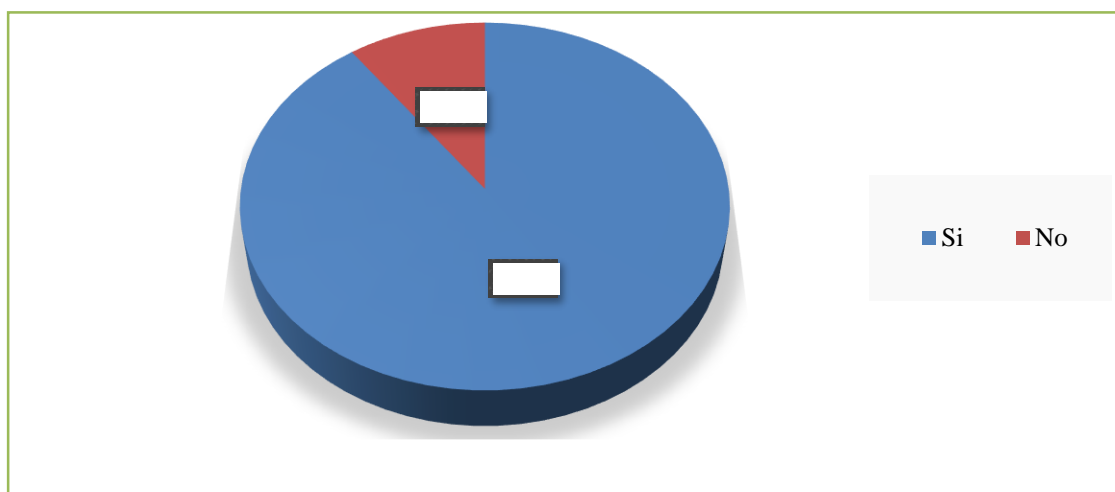
En la Tabla N° 03, encontramos que el 80% de los trabajadores entrevistados de la Entidad Financiera Efectiva S.A Huaraz, consideran que para realizar un buen proceso de evaluación crediticia es necesario que se corrobore el domicilio y el negocio del cliente, mientras que el 20% considera que no es necesario corroborar el domicilio y el negocio del cliente para un buen proceso de evaluación.

Tabla N° 04: ¿Considera que es importante realizar una evaluación crediticia de manera exigente y eficaz, revisando con mucho cuidado cada requisito exigido por el manual de créditos?

RESPUESTA	NÚMERO	PORCENTAJE
Si	9	90%
No	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Guía de entrevista a los trabajadores de la Entidad Financiera Efectiva S.A Huaraz.

GRÁFICO N° 04: Importancia de realizar una evaluación crediticia



Fuente: Elaboración propia del autor.

Interpretación:

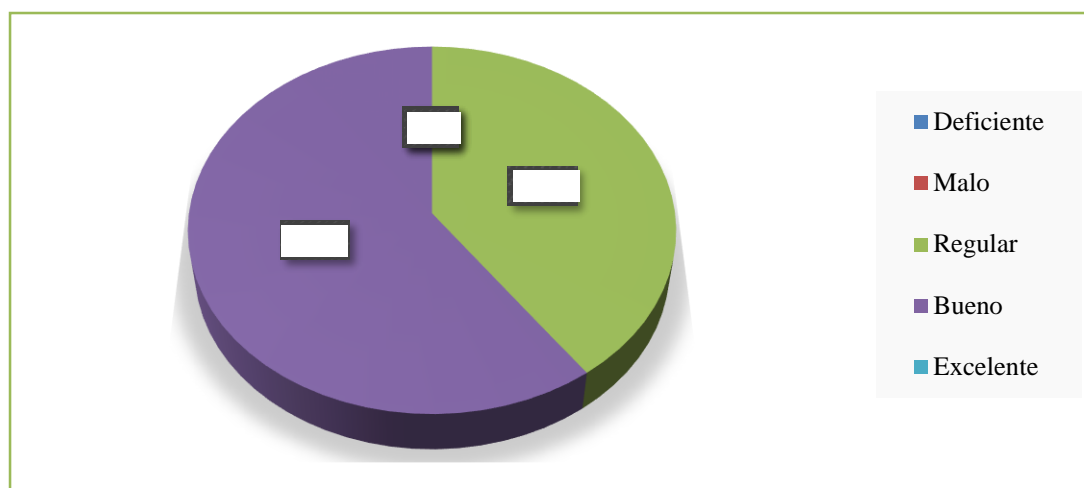
En la Tabla N° 04, encontramos que el 90% de los trabajadores entrevistados de la Entidad Financiera Efectiva S.A Huaraz, consideran que es importante realizar una evaluación crediticia de manera exigente y eficaz, mientras que el 10% señala que no es necesario la realización exigente y eficaz para una buena evaluación de créditos.

Tabla N° 05: ¿Qué opinión le merece el proceso de evaluación crediticio usado actualmente en la Financiera Efectiva S.A?

RESPUESTA	NÚMERO	PORCENTAJE
Deficiente	0	0%
Malo	0	0%
Regular	4	40%
Bueno	6	60%
Excelente	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Guía de entrevista a los trabajadores de la Entidad Financiera Efectiva S.A Huaraz.

GRÁFICO N° 05: Proceso de evaluación crediticio usado en la Entidad



Fuente: Elaboración propia del autor.

Interpretación:

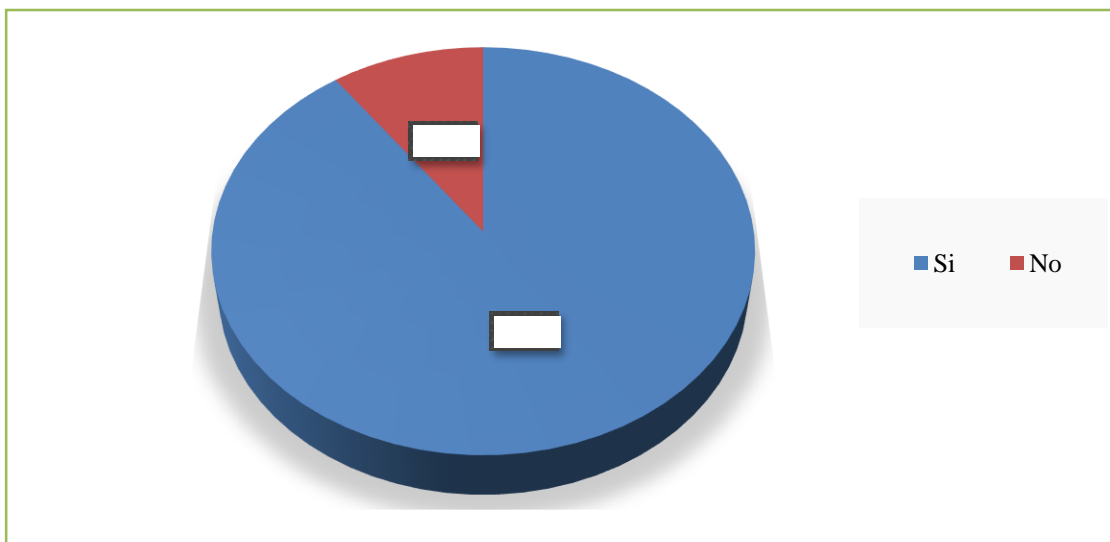
En la Tabla N° 05, encontramos que el 60% de los trabajadores entrevistados de la Entidad Financiera Efectiva S.A Huaraz, consideran que el proceso de evaluación crediticio usado actualmente en la Financiera Efectiva S.A, es bueno, mientras que el 40% considera que el proceso de evaluación usado actualmente por la Entidad es Regular.

Tabla N° 06: Se debe implementar mejores estrategias observando criterios sanos y bien definidos para el otorgamiento de créditos y el cumplimiento de obligaciones

RESPUESTA	NÚMERO	PORCENTAJE
Si	9	90%
No	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Guía de entrevista a los trabajadores de la Entidad Financiera Efectiva S.A Huaraz.

GRÁFICO N° 06: Implementación de estrategias crediticias



Fuente: Elaboración propia del autor.

Interpretación:

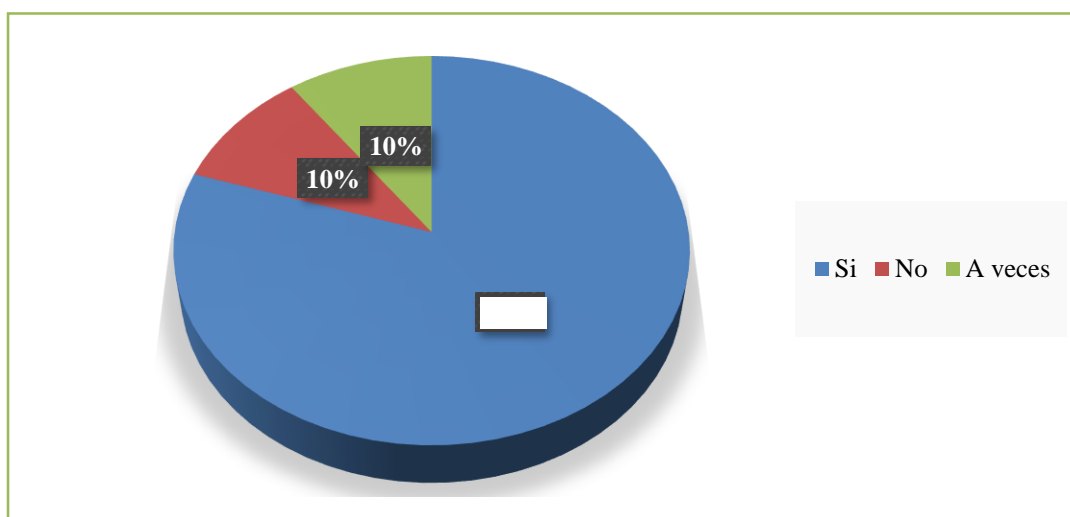
En la Tabla N° 06, encontramos que el 90% de los trabajadores entrevistados de la Entidad financiera efectiva S.A Huaraz, considera que se debe implementar mejores estrategias de operaciones crediticias, mientras que el 10% considera que no se debe implementar estrategias de operaciones crediticias.

Tabla N° 07: ¿Los Directivos y Funcionarios claves deberían participar en la gestión de mejoras para el cumplimiento de obligaciones crediticias?

RESPUESTA	NÚMERO	PORCENTAJE
Si	8	80%
No	1	10%
A veces	1	10%
TOTAL	1	100%

Fuente: Guía de entrevista a los trabajadores de la Entidad Financiera Efectiva S.A Huaraz.

GRÁFICO N° 07: Participación de los Directivos y Funcionarios



Fuente: Elaboración propia del autor.

Interpretación:

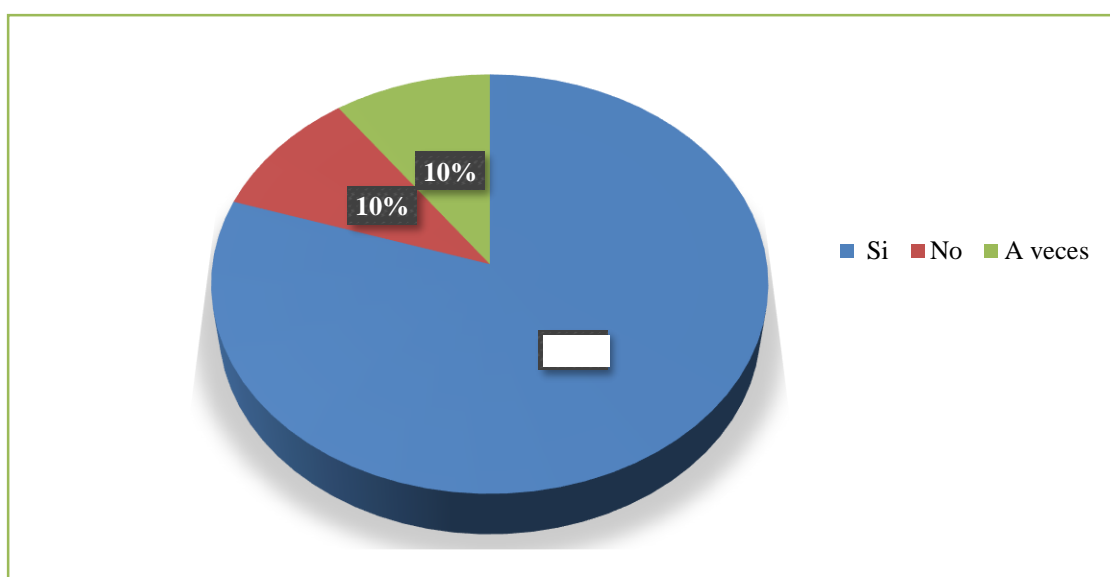
En la Tabla N° 07, encontramos que el 80% de los trabajadores entrevistados de la Entidad Financiera Efectiva S.A Huaraz, que los Directivos y Funcionarios deberían participar en el establecimiento de objetivos, el 10% consideran que los directivos y funcionarios no deberían participar en el establecimiento de objetivos y el otro 10% a veces considera se debería dar la participación de directivos y funcionarios.

Tabla N° 08: ¿Se debería suministrar capacitación a todos los empleados acerca de las estrategias que brinda la Financiera Efectiva S.A para el cumplimiento de las obligaciones crediticias?

RESPUESTA	NÚMERO	PORCENTAJE
Si	8	80%
No	1	10%
A veces	1	10%
TOTAL	1	100%

Fuente: Guía de entrevista a los trabajadores de la Entidad Financiera Efectiva S.A Huaraz.

GRÁFICO N° 08: Capacitación a los empleados



Fuente: Elaboración propia del autor.

Interpretación:

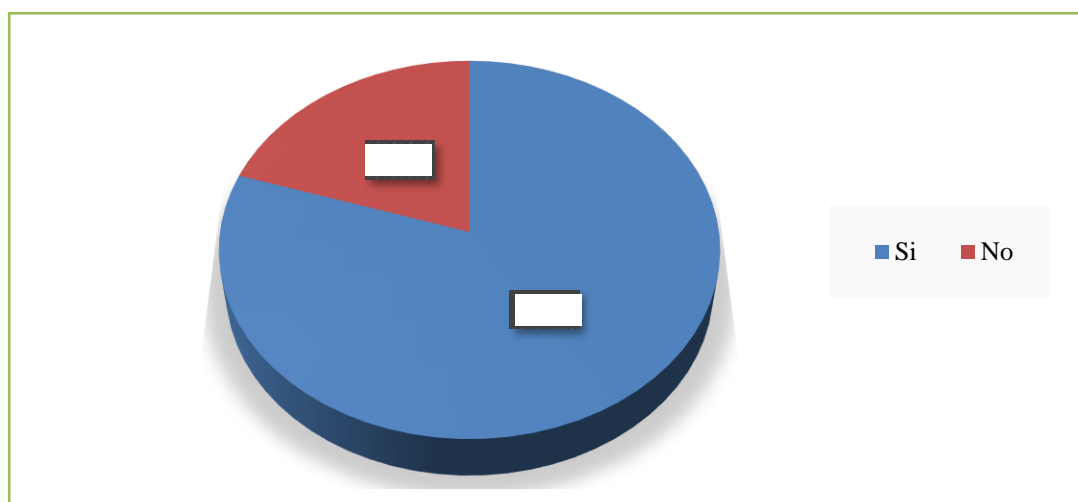
En la Tabla N° 08, encontramos que el 80% de los trabajadores entrevistados de la Entidad Financiera Efectiva S.A Huaraz, considera que se suministra capacitación a todos los empleados, mientras que el otro 10% refiere que no se brinda capacitaciones a los empleados, el 10% considera solo a veces se brinda capacitación a los empleados acerca de las estrategias que brinda la Financiera Efectiva al cliente.

Tabla N° 09: Los créditos deben ser monitoreados con mucho cuidado, y tomar medidas adecuadas para lograr el cumplimiento de las obligaciones crediticias.

RESPUESTA	NÚMERO	PORCENTAJE
Si	8	80%
No	2	20%
TOTAL		

Fuente: Guía de entrevista a los trabajadores de la Entidad Financiera Efectiva S.A Huaraz.

GRÁFICO N° 09: Monitoreo de los créditos



Fuente: Elaboración propia del autor.

Interpretación:

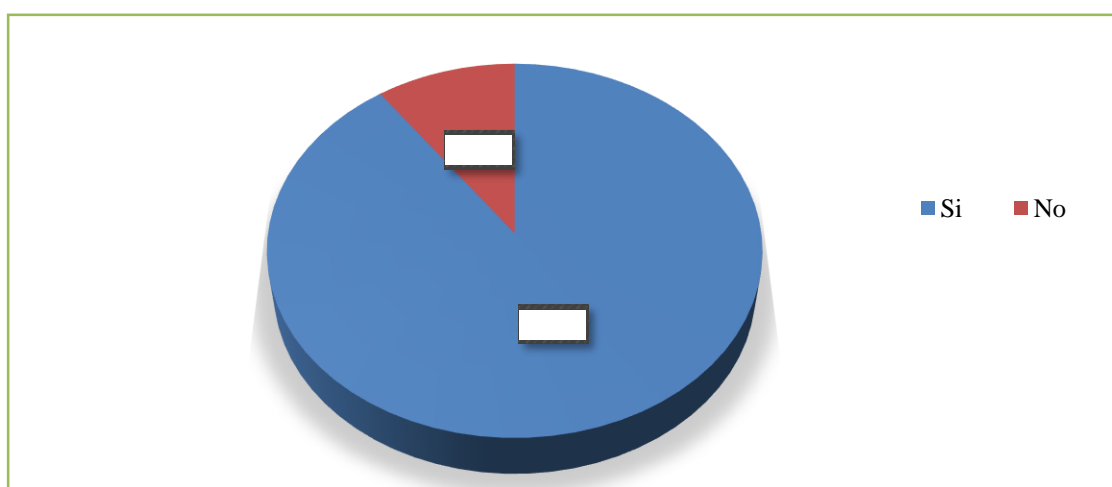
En la Tabla N° 09, encontramos que el 80% de los trabajadores entrevistados de la Entidad Financiera Efectiva S.A Huaraz, consideran que los créditos deben ser monitoreados con mucho cuidado y tomar medidas adecuadas para el logro de las obligaciones crediticias, mientras que el 20% de los trabajadores refieren que no es necesario el monitoreo, tampoco las medidas adecuadas para lograr el cumplimiento de las obligaciones crediticias.

Tabla N° 10: Las Entidades Financieras deben tener un proceso claramente definido para aprobar créditos nuevos y créditos ya existentes.

RESPUESTA	NÚMERO	PORCENTAJE
Si	9	90%
No	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Guía de entrevista a los trabajadores de la Entidad Financiera Efectiva S.A Huaraz.

GRÁFICO N° 10: Procesos claramente definido



Fuente: Elaboración propia del autor.

Interpretación:

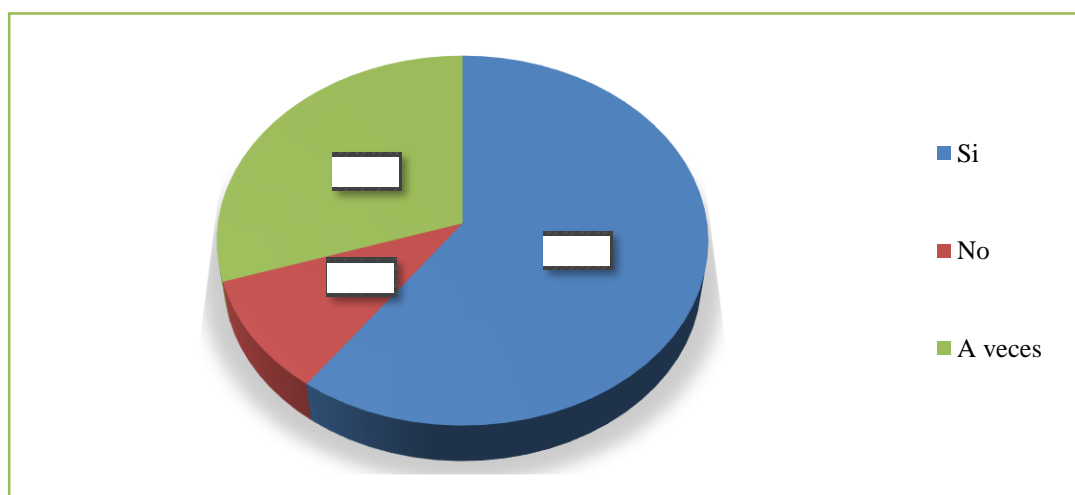
En la Tabla N° 10, encontramos que el 90% de los trabajadores entrevistados de la Entidad Financiera Efectiva S.A Huaraz, consideran que las entidades financieras deben tener un proceso claramente definido para aprobar créditos nuevos y créditos ya existentes, mientras que el 10% señala que no es necesario tener un proceso claramente definido.

Tabla N° 11: ¿Considera que la capacidad de pago de un cliente se mide en función a sus ingresos?

RESPUESTA	NÚMERO	PORCENTAJE
Si	6	60%
No	1	10%
A veces	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Guía de entrevista a los trabajadores de la Entidad Financiera Efectiva S.A Huaraz.

GRÁFICO N° 11: La capacidad de pago



Fuente: Elaboración propia del autor.

Interpretación:

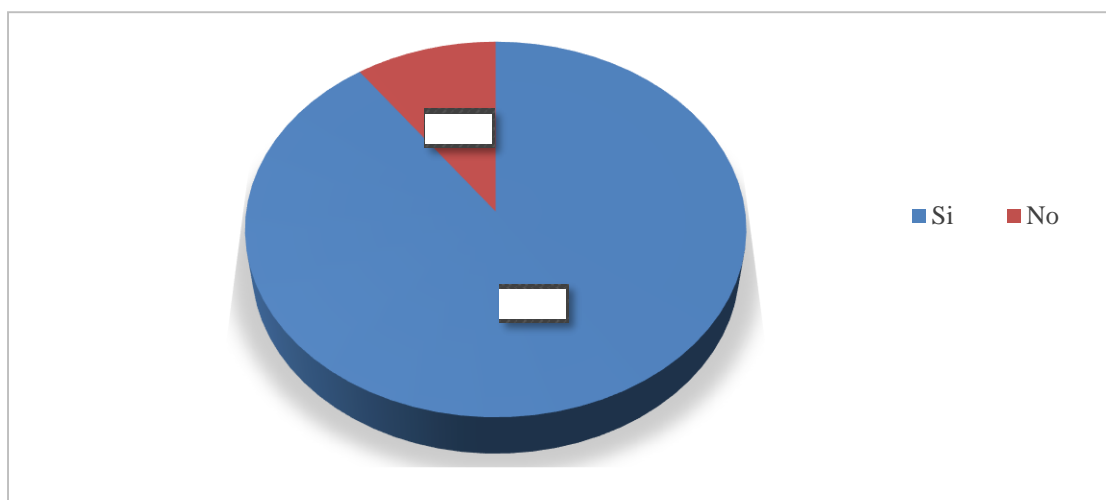
En la Tabla N° 11, encontramos que el 60% de los trabajadores entrevistados de la Entidad Financiera Efectiva S.A Huaraz, considera que la capacidad de pago de un cliente se mide en función de sus ingresos, el 10% señala que la capacidad de pago no se mide en función a sus ingresos, el restante 30% considera que solo a veces la capacidad de pago se mide en función a los ingresos.

Tabla N° 12: ¿Considera usted que la situación en el sistema financiero influye en la capacidad de pago del cliente? (0) ¿Normal, (1) CPP, (2) deficiente, (3) dudoso, (4) perdida?

RESPUESTA	NÚMERO	PORCENTAJE
Si	9	90%
No	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Guía de entrevista a los trabajadores de la Entidad Financiera Efectiva S.A Huaraz.

GRÁFICO N° 12: La situación en el sistema financiero influye en la capacidad de pago



Fuente: Elaboración propia del autor.

Interpretación:

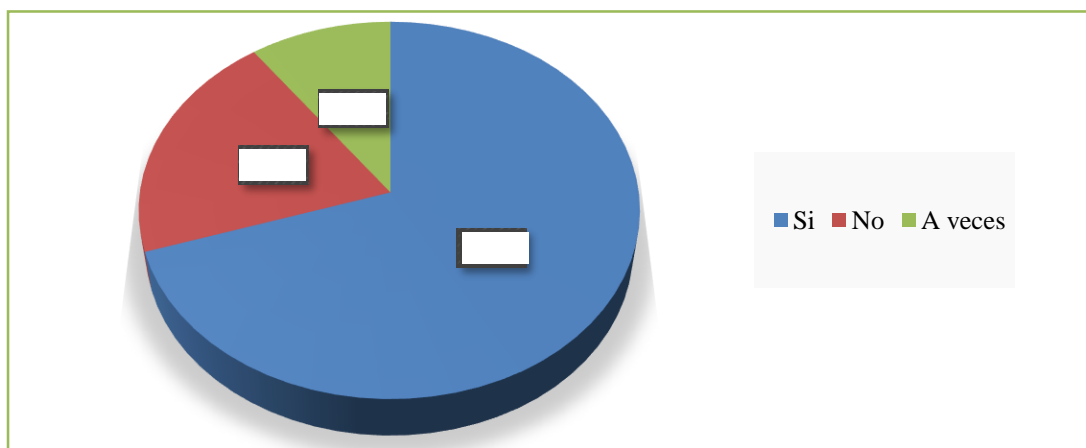
En la Tabla N° 12, encontramos que el 90% de los trabajadores entrevistados de la Entidad Financiera Efectiva S.A Huaraz, identifica que la situación en el sistema financiero influye en la capacidad de pago del cliente, el otro 10% considera que no influye la situación en el sistema financiero en la capacidad de pago del cliente.

Tabla N° 13: ¿Usted considera correcto valorar la capacidad de pago del cliente?

RESPUESTA	NÚMERO	PORCENTAJE
Si	7	70%
No	2	20%
A veces	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Guía de entrevista a los trabajadores de la Entidad Financiera Efectiva S.A Huaraz.

GRÁFICO N° 13: Capacidad de pago del cliente



Fuente: Elaboración propia del autor.

Interpretación:

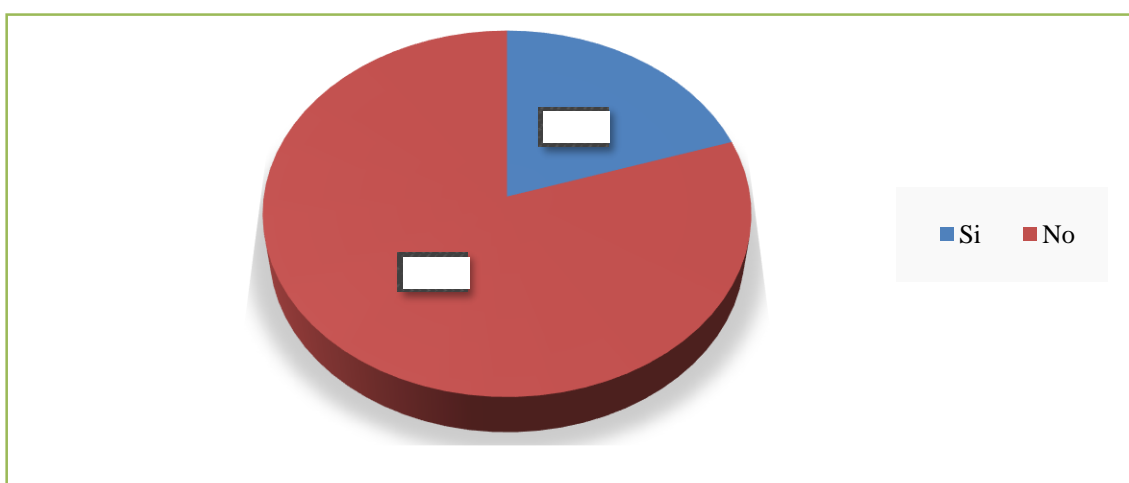
En la Tabla N° 13, encontramos que el 70% de los trabajadores entrevistados de la Entidad Financiera Efectiva S.A Huaraz, consideran que es correcto valorar la capacidad de pago del cliente, el 20% consideran que no es correcto valorar la capacidad de pago del cliente, el otro 10% consideran que a veces es correcto valorar la capacidad del pago del cliente.

Tabla N° 14: ¿La Gerencia evalúa, la frecuencia de los principales ingresos de los clientes para el otorgamiento de crédito?

RESPUESTA	NÚMERO	PORCENTAJE
Si	8	80%
No	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Guía de entrevista a los trabajadores de la Entidad Financiera Efectiva S.A Huaraz.

GRÁFICO N° 14: Evaluación frecuente de los ingresos del cliente



Fuente: Elaboración propia del autor.

Interpretación:

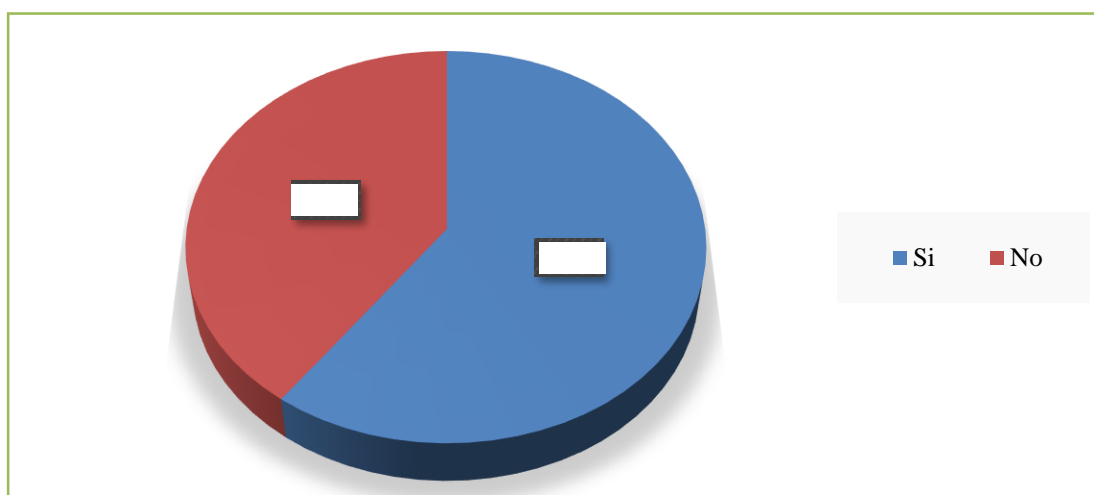
En la Tabla N° 14, encontramos que el 80% de los trabajadores entrevistados de la Entidad Financiera Efectiva S.A Huaraz, identifica que la gerencia evalúa con frecuencia los principales ingresos de los clientes para el otorgamiento de crédito, el 20% considera que la Gerencia no evalúa los principales ingresos de los clientes para el otorgamiento de crédito.

Tabla N° 15: ¿Considera que la Entidad Financiera Efectiva SA, realiza una adecuada gestión de evaluación a los ingresos del cliente?

RESPUESTA	NÚMERO	PORCENTAJE
Si	6	60%
No	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Guía de entrevista a los trabajadores de la Entidad Financiera Efectiva S.A Huaraz.

GRÁFICO N° 15: Adecuada gestión de evaluación a los ingresos



Fuente: Elaboración propia del autor.

Interpretación:

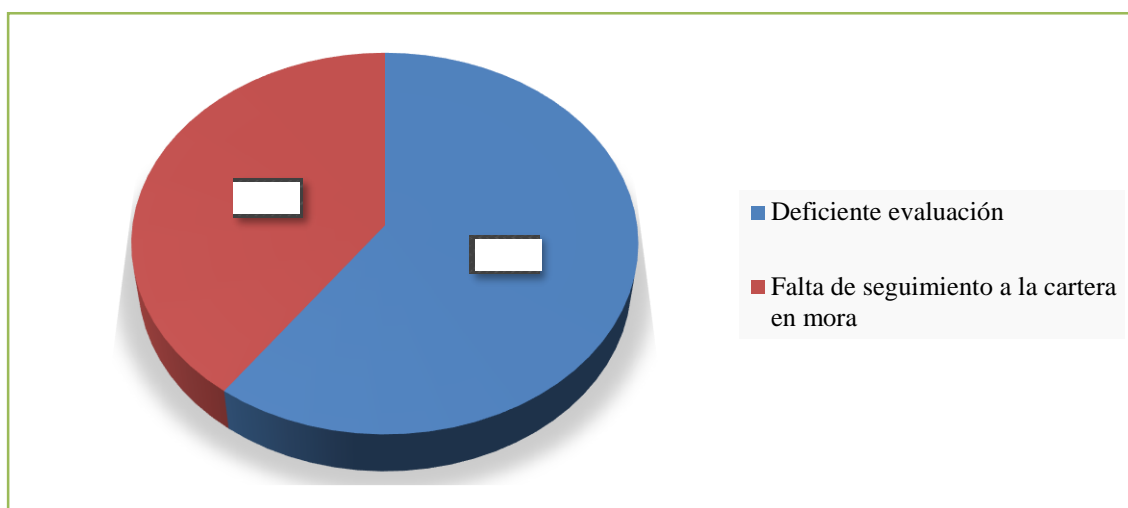
En la Tabla N° 15, encontramos que el 60% de los trabajadores entrevistados de la Entidad Financiera Efectiva S.A Huaraz, consideran que la entidad Financiera realiza una adecuada gestión de evaluación a los ingresos del cliente, el 40% consideran que la entidad no está realizando una adecuada gestión de evaluación.

Tabla N° 16: ¿De acuerdo con su experiencia cual es la causa que determina el comportamiento de la morosidad en la Entidad Financiera Efectiva S.A.?

RESPUESTA	NÚMERO	PORCENTAJE
Deficiente evaluación	6	60%
Falta de seguimiento a la cartera en mora	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Guía de entrevista a los trabajadores de la Entidad Financiera Efectiva S.A Huaraz.

GRÁFICO N° 16: El comportamiento de la morosidad



Fuente: Elaboración propia del autor.

Interpretación:

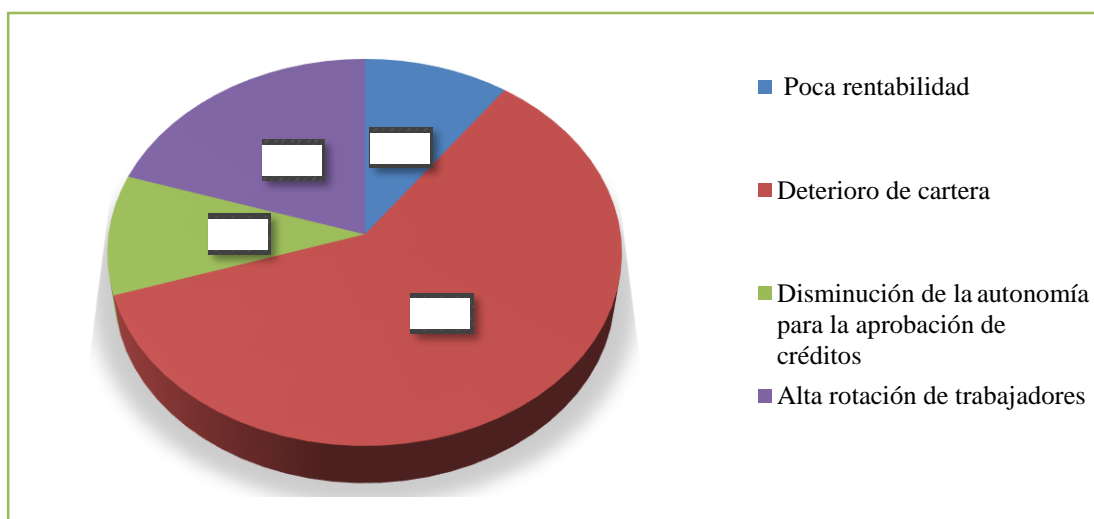
En la Tabla N° 16, encontramos que el 60% de los trabajadores entrevistados de la Entidad Financiera Efectiva S.A Huaraz, identifican la causa que determina el comportamiento de la morosidad es la deficiente evaluación, el otro 40% consideran la falta de seguimiento a la cartera en mora.

Tabla N° 17: ¿Cuál cree es el impacto que origina la alta morosidad en el alcance de los objetivos estratégicos de la Entidad Financiera Efectiva S.A en los años anteriores?

RESPUESTA	NÚMERO	PORCENTAJE
Poca rentabilidad	1	10%
Deterioro de cartera	6	60%
Disminución de la autonomía para la aprobación de créditos	1	10%
Alta rotación de trabajadores	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Guía de entrevista a los trabajadores de la Entidad Financiera Efectiva S.A Huaraz.

GRÁFICO N° 17: Impacto que origina la morosidad



Fuente: Elaboración propia del autor.

Interpretación:

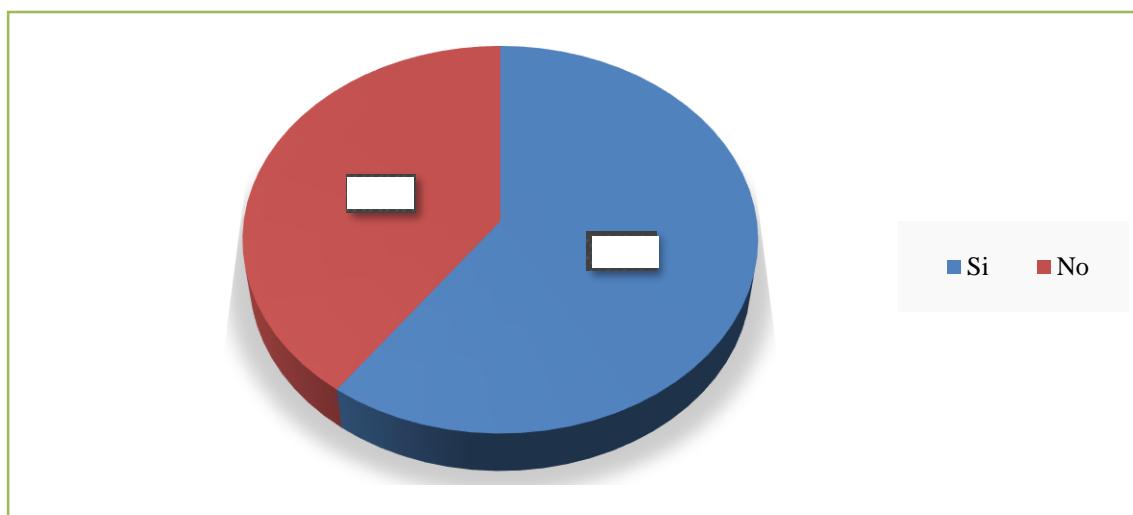
En la Tabla N° 17, encontramos que el 60% de los trabajadores entrevistados de la Entidad Financiera Efectiva S.A Huaraz, identifica que el impacto que origina la alta morosidad en el alcance de los objetivos estratégicos es el deterioro de cartera, el 20% considera a la alta rotación de trabajadores como el impacto que origina la alta morosidad, el 10% señala a la poca rentabilidad como el factor que origina la alta morosidad en el alcance de los objetivos, el otro 10% señala la disminución de la autonomía para la aprobación de créditos.

Tabla N° 18: ¿Cree Uds. Que la gestión realizada en la institución para enfrentar el alto índice de morosidad es adecuada?

RESPUESTA	NÚMERO	PORCENTAJE
Si	6	60%
No	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Guía de entrevista a los trabajadores de la Entidad Financiera Efectiva S.A Huaraz.

GRÁFICO N° 18: Alto índice de morosidad



Fuente: Elaboración propia del autor.

Interpretación:

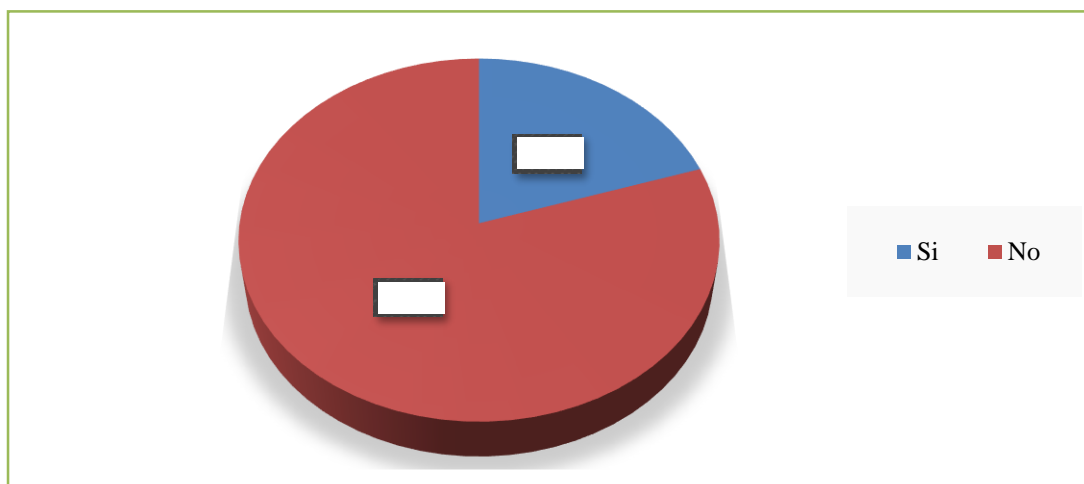
En la Tabla N° 18, encontramos que el 60% de los trabajadores entrevistados de la Entidad Financiera Efectiva S.A Huaraz, considera que la gestión realizada en la institución para enfrentar el alto índice de morosidad no es adecuada, el 40% refiere que si es adecuada la gestión realizada.

Tabla N° 19: ¿Ud. Conoce si la Entidad Financiera Efectiva S.A ha elaborado un plan estratégico para reducir las causas de morosidad?

RESPUESTA	NÚMERO	PORCENTAJE
Si	2	20%
No	8	80%
TOTAL	10	100%

Fuente: Guía de entrevista a los trabajadores de la Entidad Financiera Efectiva S.A Huaraz.

GRÁFICO N° 19: Elaboración de plan estratégico



Fuente: Elaboración propia del autor.

Interpretación:

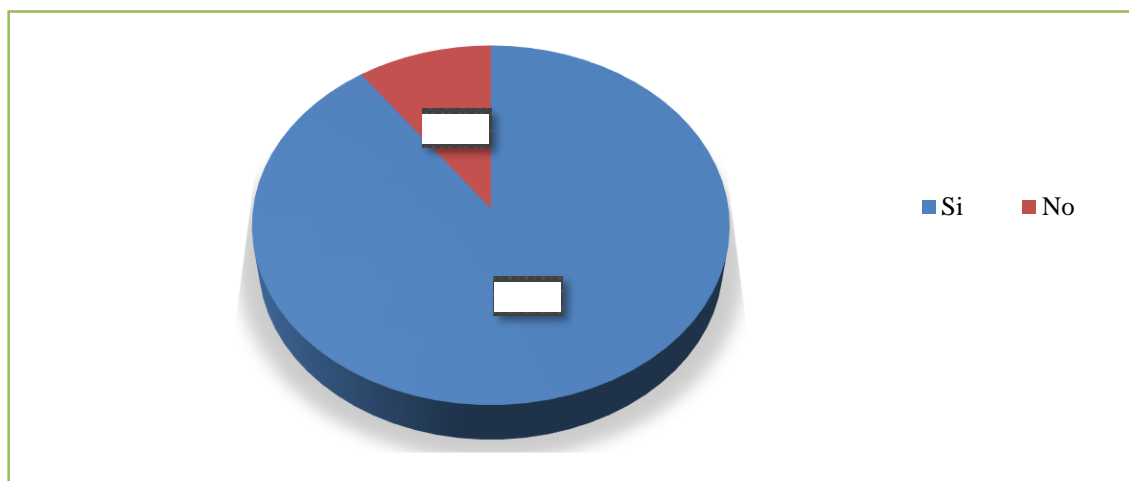
En la Tabla N° 19, encontramos que el 80% de los trabajadores entrevistados de la Entidad Financiera Efectiva S.A Huaraz, considera que no conoce si la entidad Financiera ha elaborado un plan estratégico para la reducción de la morosidad, el restante 20% señalan que si conocen el plan elaborado por la entidad Financiera Efectiva S.A.

Tabla N° 20: ¿Considera que las causas de la morosidad afectan los ingresos de la Entidad Financiera Efectiva S.A?

RESPUESTA	NÚMERO	PORCENTAJE
Si	9	90%
No	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Guía de entrevista a los trabajadores de la Entidad Financiera Efectiva S.A Huaraz.

GRÁFICO N° 20: La morosidad afecta los ingresos de la Entidad



Fuente: Elaboración propia del autor.

Interpretación:

En la Tabla N° 20, encontramos que el 90% de los trabajadores entrevistados de la Entidad Financiera Efectiva S.A Huaraz, considera que las causas de la morosidad afectan los ingresos de la Entidad Financiera, el 10% refiere que las causas de la morosidad no afectan los ingresos de la Entidad.

Financiera Efectiva S.A.
Estado de situación financiera
Al 31 de diciembre de 2015 y de 2014

	Nota	2015	2014		Nota	2015	2014
		S/(000)	S/(000)			S/(000)	S/(000)
Activo				Pasivo y patrimonio neto			
Fondos disponibles	3			Obligaciones con el público	7	184,923	199,485
Caja		1,565	1,736	Adeudos y obligaciones financieras	8	4	2,420
Depósitos en el Banco Central de Reserva del Perú		11,150	4,276	Valores, títulos y obligaciones en circulación	9	92,456	92,325
Depósitos en bancos del país		13,346	50,915	Otros pasivos	6	25,539	36,398
Fondos sujetos a restricción		-	7,695	Total pasivo		<u>302,922</u>	<u>330,628</u>
		<u>26,061</u>	<u>64,622</u>				
				Patrimonio neto	10		
Inversiones disponible para la venta	2(f)	3,931	-	Capital social		92,580	73,999
Cartera de créditos, neta	4	373,250	343,386	Reserva legal		10,600	8,121
Mobiliario y equipo, neto	5	2,696	3,108	Resultados acumulados		<u>25,332</u>	<u>24,790</u>
Activo diferido por impuesto a las ganancias, neto	11(e)	5,661	5,476	Total patrimonio neto		<u>128,512</u>	<u>106,910</u>
Otros activos, neto	6	19,835	20,946				
				Total pasivo y patrimonio neto		<u>431,434</u>	<u>437,538</u>
Total activo		<u>431,434</u>	<u>437,538</u>				
Riesgos y compromisos contingentes	12	<u>285,427</u>	<u>176,008</u>	Riesgos y compromisos contingentes	12	<u>285,427</u>	<u>176,006</u>

Financiera Efectiva S.A.
Estado de resultados

Nota	2015 S/(000)	2014 S/(000)
	225,482	217,222
	(24,811)	(23,609)
	<hr/> 200,671	<hr/> 193,613
	(62,366)	(51,872)
	<hr/> 138,305	<hr/> 141,741
	3	1,231
	(534)	(393)
	<hr/> 137,774	<hr/> 142,579
	-16,314	-14,349
	-82,259	-85,985
	-603	-577
	(285)	(315)
	<hr/> 38,313	<hr/> 41,353
	89	-135
	786	-2,734
	-	(1)
	<hr/> 39,188	<hr/> 38,483
	(8,552)	(8,435)
	<hr/> 30,636	<hr/> 30,048
	(9,034)	(9,327)
	<hr/> 21,602	<hr/> 20,721
	<hr/> 0.23	<hr/> 0.22
	<hr/> 92,580	<hr/> 73,999

Financiera Efectiva S.A.

Estado de resultados integrales

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2015 y de 2014

	2015	2014
	S/(000)	S/(000)
Utilidad neta	21,602	20,721
Otros resultados integrales	-	-
	<hr/>	<hr/>
Total resultados integrales	21,602	20,721
		<hr/>

Estado de cambios en el patrimonio neto
 Por los años terminados el 31 de diciembre de 2015 y de 2014

	Capital social S/(000)	Reser va legal S/(000)	Resultados acumulados S/(000)	Total S/(000)
Saldos al 1 de enero de 2014	58,822	6,435	20,932	86,189
Utilidad neta	-	-	20,721	20,721
Otros resultados integrales	-	-	-	-
Total resultados integrales	-	-	20,721	20,721
Transferencia a reserva legal, nota 10(b)	-	1,686	-1,686	-
Capitalización de utilidades, nota 10(a)	15,177	-	-15,177	-
Saldos al 31 de diciembre de 2014	73,999	8,121	24,790	106,910
Utilidad neta	-	-	21,602	21,602
Otros resultados integrales	-	-	-	-
Total resultados integrales	-	-	21,602	21,602
Transferencia a reserva legal, nota 10(b)	-	2,479	-2,479	-
Capitalización de utilidades, nota 10(a)	18,581	-	-18,581	-
Saldos al 31 de diciembre de 2015	92,580	10,600	25,332	128,512

Estado de flujos de efectivo
Por los años terminados el 31 de diciembre de 2015 y de 2014

	2015 S/(000)	2014 S/(000)
Flujos de efectivo de las actividades de operación		
Utilidad neta		
Ajustes para conciliar la utilidad neta con el efectivo neto proveniente de las actividades de operación	21,602	20,721
Más (menos)		
Depreciación y amortización	888	892
Provisión para créditos de cobranza dudosa, neto	72,343	58,520
Pérdida en venta de bienes adjudicados	21,079	17,906
Provisión para bienes adjudicados, neto	-786	2,734
Impuesto a las ganancias diferido	-185	334
Cargos y abonos por cambios netos en el activo y pasivo		
Otros activos	-64,772	-57,391
Otros pasivos	(26,667)	113,885
Efectivo neto proveniente de las actividades de operación	23,502	157,601
Flujos de efectivo de las actividades de inversión		
Compra de activo fijo	-192	-878
Compra de intangibles	-913	-126
Venta de bienes adjudicados	9,613	7,632
Venta (compra) de inversión disponible para la venta	(3,931)	2,194
Efectivo neto proveniente de las actividades de inversión	4,577	8,822
Flujos de efectivo de las actividades de financiamiento		
Aumento (disminución) en fondos restringidos	7,695	-2
Aumento neto de adeudos y obligaciones financieras	-2,284	-57,226
Aumento neto en la cartera de créditos	(64,356)	(73,662)
Efectivo neto utilizado en las actividades de financiamiento	(58,945)	(130,890)
Aumento neto de efectivo y equivalentes de efectivo	-30,866	35,533
Saldo de efectivo y equivalentes de efectivo al inicio	56,927	21,394
Saldo de efectivo y equivalentes de efectivo al final del año	26,061	56,927
Notas a los estados financieros Al 31 de diciembre de 2015 y de 2014		

CAPITULO IV

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

4.1. Observando las tablas al momento de describir el proceso de evaluación crediticia en la Entidad Financiera Efectiva S.A. En la (TABLA N° 01) encontramos, el 90% de los trabajadores consideran que el proceso de evaluación crediticia es el conjunto de acciones y procesos operativos, resultado que coincide con (Dávila Vásquez, 2010), En su tesis titulada: “Diagnóstico y evaluación del proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, como propuesta para mejorar la gestión”, Para optar el título de Magister en Administración de Empresas; cuando manifiesta que el: Procedimiento Crediticio Comprende el conjunto de políticas, acciones y procesos operativos utilizados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, con el objeto de evaluar, predecir y minimizar el riesgo de la operación y administrar eficientemente el servicio de crédito, partiendo de la obtención de la información que respalde al análisis de las operaciones de crédito que se van a financiar hasta el seguimiento y recuperación de los préstamos. En la (TABLA N° 02) el 90% refiere que algunas de las etapas del proceso de evaluación crediticia está compuesta por la recepción de solicitud, verificación e inspección, desembolso , resultado que coincide con (Dávila Vásquez, 2010), En su tesis titulada: “Diagnóstico y evaluación del proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, como propuesta para mejorar la gestión”, Para optar el título de Magister en Administración de Empresas; cuando manifiesta que el proceso de crédito comprende las siguientes etapas o subprocesos: Promoción, Recepción de solicitud y documentación, Verificación e inspección, Análisis – Evaluación y Resolución, Otorgamiento – Desembolso, Seguimiento y Recuperación. En la (TABLA N° 03) el 80% Considera que para realizar un buen proceso de evaluación crediticio es

necesario que se corrobore el domicilio y el negocio del cliente, resultado que coincide con (Alfaro Polo, 2016), En su tesis titulada, “Las Políticas de Crédito y su incidencia en la Situación Económica y Financiera de Financiera Confianza de la ciudad de Huamachuco, año 2015”, Para optar el título de Contador Público, En la página 23, Define los siguientes aspectos: Evaluación crediticia. El origen fundamental en las microfinanzas, es la estimación unificada del negocio y de la unidad familiar del posible cliente. No sólo es necesario evaluar los ingresos y egresos de dinero de los negocios, sino que además se deben calcular los egresos en los que incide la unidad familiar del posible cliente. De ésta manera si se conoce la unidad en su totalidad se podrá saber cuál es la capacidad de pago real de deudor y si éste puede pagar la cuota del crédito a solicitar. Por lo anterior mencionado es muy importante que se visite el domicilio y negocio del deudor, para el otorgamiento del crédito. La cual también coincide con (Pereda Rojas, 2016), En su tesis titulada, “La Evaluación Crediticia y su Incidencia en la Morosidad de los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo Ltda. 104 del Distrito de Trujillo, 2015”, Para optar el título de Contador Público, manifiesta que: Para realizar el otorgamiento de un crédito se determina la capacidad de pago del solicitante, en lo cual se evalúa sus ingresos como egresos de dinero y sus antecedentes crediticios. Para ello se determinó los siguientes procesos: a) Verificación de información - Verificación en central de riesgo. - Endeudamiento del solicitante, b) Recepción de solicitud de crédito y documentación, c) Evaluación de créditos - Verificación de domicilio y laboral. - Verificación de referencias bancarias y comerciales. - Elaboración de Estados financieros, d) Aprobación de crédito, e) Control y seguimiento de crédito, f) Recuperación de créditos vencidos. En la (TABLA N° 04) el 90% considera que es importante realizar una evaluación crediticia de manera exigente y eficaz, revisando con mucho cuidado cada requisito exigido por el manual de créditos, resultado que coincide con (Philco Prado & Guerrero, 2016), En su tesis titulada, “Evaluación crediticia y su incidencia moratoria en la Agencia Portal Espinar

de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco periodo 2013.”, Para optar el título de Contador Público; cuando señala la importancia de realizar una evaluación crediticia de manera exigente y eficaz revisando con mucho cuidado cada requisito exigido por el manual de créditos y verificando la veracidad de todos los documentos presentados para dicha evaluación siendo muy cuidadosos con los aspectos cualitativos y cuantitativos. Comprender y conocer estos aspectos ayudará al analista de créditos conocer a sus clientes y su situación financiera y así determinar si cuenta con la solvencia económica suficiente para cumplir con sus obligaciones financieras. En la (TABLA N° 05) el 60% señala que el proceso de evaluación crediticio usado actualmente en la Financiera Efectiva S.A es bueno, resultado que coincide con (Vela Zabala, 2015), En su tesis titulada, “Herramientas Financieras en la evaluación del riesgo de crédito”, Define el crédito, como un proceso, consiste en que una persona natural o persona jurídica otorgue un financiamiento a otra persona natural o jurídica, a cambio de que esta última, en un periodo posterior devuelva el financiamiento recibido conjuntamente con una retribución, conocida como tasa de interés compensatoria o tasa de interés activa, la cual expresa el valor del dinero en el tiempo. El financiamiento a otorgar debe ser evaluado y analizado por la empresa financiera, determinando a priori el riesgo de crédito que dicha operación involucra, determinar si el prestatario devolverá el financiamiento recibido, ya que de no hacerlo implicaría una pérdida para la empresa financiera. Si la solicitud de crédito ha sido aprobada por la empresa financiera, entonces se habrá otorgado un crédito, de hacerlo extensivo a otras solicitudes de créditos y pasando por el proceso antes descrito, se aprobarán otro crédito, pasando a formar un portafolio crediticio, llamado también cartera de créditos, el cual expresa el conjunto de créditos que se hayan aprobado y/o desembolsado y que está bajo la administración de la empresa financiera. Sin embargo es diferente con los resultados de (Sogso Toasa, 2014), en su tesis titulada: “La gestión del efectivo y su relación con el proceso de otorgamiento de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., de la

ciudad, de Ambato en el periodo 2012.”. Para optar el título de Contador Público; indica como La Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., se ha determinado que existe un inadecuado proceso de concesión de créditos; por lo tanto, ha incidido en el incremento de cartera vencida, que ha afectado notablemente el nivel de liquidez. Por lo cual es necesario una adecuada gestión del efectivo enfocada en la disminución de la morosidad mediante la reestructuración de procesos, establecer adecuadas políticas y procedimientos de concesión y recuperación de cartera, y aplicar estrategias que ayuden a mejorar el nivel de liquidez.

4.2. Observando las tablas al momento de proponer mejores estrategias de operaciones de crédito para el cumplimiento de la obligación crediticia. Encontramos en la (TABLA N° 06) el 90% señala que se debe implementar mejores estrategias observando criterios sanos y bien definidos para el otorgamiento de créditos y el cumplimiento de obligaciones, resultado que coincide con (Tumbaco Sango, 2015), En su tesis titulada: “Análisis del proceso crediticio para el control de riesgos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de agosto Pilacoto Ltda. Provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga, barrio Pilacoto, año 2012”. Para optar el título de Contador Público; cuando dice que las operaciones bajo un proceso sano para otorgar crédito están basadas en diferentes estrategias. 1. Las instituciones tienen que operar, observando criterios sanos y bien definidos para otorgar créditos. Estos criterios deberían incluir un entendimiento profundo del prestatario o la contraparte, y también el propósito y la estructura del crédito, y la fuente de reembolso, en la (TABLA N° 07) el 80% indica que los Directivos y Funcionarios claves deberían participar en la gestión de mejoras para el cumplimiento de obligaciones crediticias, sin embargo es diferente a los resultados de (Tumbaco Sango, 2015), En su tesis titulada: “Análisis del proceso crediticio para el control de riesgos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de agosto Pilacoto Ltda. Provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga, barrio Pilacoto, año 2012”. Para optar el título de Contador Público; Señala lo

siguiente: Si bien la experiencia crediticia del cliente no permite determinar la posibilidad de que el cliente evaluado siga cumpliendo sus obligaciones en base a una sana situación financiera o a su capacidad de generar recursos que le permitan conservar su fuente primaria de repago, este factor se relaciona directamente con el cumplimiento de pagos y aportan con el elemento más objetivo para determinar la cancelación efectiva de las obligaciones por parte del deudor y por tanto para evaluar su carácter. Considera que las operaciones bajo un proceso sano para otorgar crédito están basadas en diferentes estrategias. 1. Las instituciones deberían fijar límites de crédito generales a nivel de prestatarios y contrapartes individuales, y grupos de contrapartes relacionadas con diferentes tipos de exposiciones comparables, en la (TABLA N° 08) el 80% señala que se debería suministrar capacitación a todos los empleados acerca de las estrategias que brinda la Financiera Efectiva S.A para el cumplimiento de las obligaciones crediticias, resultado que coincide con (Philco Prado & Guerrero, 2016), En su tesis titulada, “Evaluación crediticia y su incidencia moratoria en la Agencia Portal Espinar de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco periodo 2013.”, Para optar el título de Contador Público; Indica como objetivo, determinar el nivel de incidencia moratoria de la evaluación crediticia en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco agencia Portal Espinar – periodo 2013, en base a la forma como se evalúan los créditos en la actualidad, y como consecuencia determinar el nivel de incidencia moratoria por efecto de la evaluación crediticia por parte del analista en la caja municipal Cusco periodo 2013; se utiliza el diseño cuantitativo no experimental Comprender y conocer estos aspectos ayudará al analista de créditos conocer a sus clientes y su situación financiera y así determinar si cuenta con la solvencia económica suficiente para cumplir con sus obligaciones financieras. Opinamos que una evaluación de calidad traerá como resultado una buena cartera de créditos ya que se minimiza el riesgo de contraer morosidad a corto y largo plazo, en la (TABLA N° 09) el 80% considera que los créditos deben ser monitoreados con mucho cuidado, y tomar medidas adecuadas para lograr el cumplimiento

de las obligaciones crediticias, resultado que coincide con (Huanca luque, 2017), En su tesis titulada: “El costo del crédito en el mercado Peruano: Determinantes Microeconómicos y Macroeconómicos en el Periodo 2005-2015”, Para optar el título de Contador Público; Define el riesgo de crédito referido al potencial incumplimiento del pago de la deuda por parte del prestatario debido a la falta de voluntad o la incapacidad de pago; el costo operativo de intermediación referido principalmente al gasto en el que incurre una entidad con el objetivo de colocar créditos o captar depósitos, así como al monitoreo de estos, cuyo resultado también coincide con (Tumbaco Sango, 2015), En su tesis titulada: “Análisis del proceso crediticio para el control de riesgos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de agosto Pilacoto Ltda. Provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga, barrio Pilacoto, año 2012”. Para optar el título de Contador Público; cuando señala lo siguiente: Todas las extensiones de crédito tienen que realizarse en una base leal. Particularmente, los créditos a compañías e individuos relacionados tienen que ser monitoreados con mucho cuidado y se tienen que tomar medidas adecuadas para controlar o minimizar los riesgos de los préstamos relacionados. En la (TABLA N° 10) el 90% indica que las entidades financieras deben tener un proceso claramente definido para aprobar créditos nuevos y créditos ya existentes, resultado que coincide con (Tumbaco Sango, 2015), En su tesis titulada: “Análisis del proceso crediticio para el control de riesgos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de agosto Pilacoto Ltda. Provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga, barrio Pilacoto, año 2012”. Para optar el título de Contador Público; cuando dice: Si bien la experiencia crediticia del cliente no permite determinar la posibilidad de que el cliente evaluado siga cumpliendo sus obligaciones en base a una sana situación financiera o a su capacidad de generar recursos que le permitan conservar su fuente primaria de repago, este factor se relaciona directamente con el cumplimiento de pagos y aportan con el elemento más objetivo para determinar la cancelación efectiva de las obligaciones por parte del deudor y por tanto para evaluar su

carácter, Las instituciones deberían tener un proceso claramente definido para aprobar créditos nuevos y renovar créditos existentes.

4.3. Observando las tablas al momento de evaluar la capacidad de pago del cliente en función a sus ingresos. Encontramos en la (TABLA N° 11) el 60% considera que la capacidad de pago de un cliente, se mide en función a sus ingresos, resultado que coincide con (Pereda Rojas, 2016), En su tesis titulada, “La Evaluación Crediticia y su Incidencia en la Morosidad de los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo Ltda. 104 del Distrito de Trujillo, 2015”, Para optar el título de Contador Público, manifiesta que: Para realizar el otorgamiento de un crédito se determina la capacidad de pago del solicitante, en lo cual se evalúa sus ingresos como egresos de dinero y sus antecedentes crediticios, en la (TABLA N° 12) el 90% señala que la situación en el sistema financiero influye en la capacidad de pago del cliente. (0) Normal, (1) CPP, (2) deficiente, (3) dudoso, (4) perdida, resultado que coincide con (Alfaro Polo, 2016), En su tesis titulada, “Las Políticas de Crédito y su incidencia en la Situación Económica y Financiera de Financiera Confianza de la Ciudad de Huamachuco, año 2015”, Para optar el título de Contador Público, cuando dice, que existen cinco tipos de clases de deudores financieros: Categoría normal (0). Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta ocho (8) días calendario. Categoría con problemas potenciales (1). Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de nueve (9) a treinta (30) días calendarios. Categoría deficiente (2). Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario. Categoría dudoso (3). Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendarios. Categoría pérdida (4). Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sus créditos de más de ciento veinte (120) días calendario, en la (TABLA N° 13) el 70% considera que se debe valorar la capacidad de pago del cliente, resultado que

coincide con (Chero Vásquez, 2016), En su tesis titulada: “Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad en el Banco Azteca, Chepen 2015”. Para optar el título de Contador Público; Manifestó que toda entidad financiera debe procurar evaluar minuciosamente la capacidad de pago de sus clientes, pues de ello depende el monto, la calidad de sus operaciones financieras. Otorgar un crédito va de la mano con la seguridad que se tenga de poder obtener la recuperación del mismo, y con ello, minimizar el riesgo de endeudamiento de los clientes”. Las áreas de Crédito y Cobranzas son justamente las áreas más sensibles por su contacto directo con los clientes, al inicio para su evaluación crediticia y en el proceso, con el cobro de sus cuotas, en la (TABLA N° 14) el 80% considera que la Gerencia evalúa la frecuencia de los principales ingresos de los clientes para el otorgamiento de crédito, resultado que coincide con (Chero Vásquez, 2016), En su tesis titulada: “Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad en el Banco Azteca, Chepen 2015”. Para optar el título de Contador Público; Manifestó que toda entidad financiera debe procurar evaluar minuciosamente la capacidad de pago de sus clientes, pues de ello depende el monto, la calidad de sus operaciones financieras. Otorgar un crédito va de la mano con la seguridad que se tenga de poder obtener la recuperación del mismo, y con ello, minimizar el riesgo de endeudamiento de los clientes”. Las áreas de Crédito y Cobranzas son justamente las áreas más sensibles por su contacto directo con los clientes, al inicio para su evaluación crediticia y en el proceso, con el cobro de sus cuotas. Por lo cual, la organización debe procurar implementar y desarrollar capacidades de anticipación y reconocimiento de clientes potencialmente morosos, en la (TABLA N° 15) el 60% considera que la Entidad Financiera Efectiva S.A, realiza una adecuada gestión de evaluación a los ingresos del cliente.

4.4. Observando las tablas al momento de describir las causas de la morosidad en la Entidad Financiera Efectiva S.A, encontramos en la (TABLA N° 16), el 60% considera que la causa que determina el comportamiento de la

morosidad en la Entidad Financiera Efectiva S.A, es la deficiente evaluación, resultado que coincide con (Sogso Toasa, 2014), en su tesis titulada: “La gestión del efectivo y su relación con el proceso de otorgamiento de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., de la ciudad, de Ambato en el periodo 2012.”. Para optar el título de Contador Público; indica que la actividad principal es la concesión de créditos, se ha determinado que existe un inadecuado proceso de concesión de créditos; por lo tanto, ha incidido en el incremento de cartera vencida, que ha afectado notablemente el nivel de liquidez. Por lo tanto es necesario una adecuada gestión del efectivo enfocada en la disminución de la morosidad mediante la reestructuración de procesos, establecer adecuadas políticas y procedimientos de concesión y recuperación de cartera, y aplicar estrategias que ayuden a mejorar el nivel de liquidez, sin embargo es diferente con los resultados de (Estrada Proleón, 2007), en su tesis de maestría, titulada: “Análisis de riesgo en el otorgamiento de créditos de consumo y la cartera pesada”. Para optar el título de Contador Público; El objetivo de esta investigación es identificar los factores que afectan el nivel de morosidad del sistema financiero, mediante la evaluación del impacto de las variables de carácter agregado o macroeconómico y de aquellas relacionadas con la gestión de cada entidad financiera, en la (TABLA N° 17) el 60% considera que el impactó que origina la alta morosidad en el alcance de los objetivos estratégicos de la Entidad Financiera Efectiva S.A en los años anteriores fue el deterioro de cartera, resultado que coincide con (Del Carpio Aparicio, 2015), En su tesis titulada, “Niveles del índice de morosidad en el periodo 2011 Al 2014 de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Chimbote”, Para optar el título de Contador Público, manifiesta. En el mundo las entidades financieras han puesto énfasis en la gestión de sus carteras de sus créditos, tal es así que han diseñado nuevas políticas de evaluación de créditos, organización de las recuperaciones y los modelos internos de riesgo de crédito. La morosidad crediticia representa uno de los principales factores que explican las crisis financieras. Una institución que empieza a sufrir un deterioro de su portafolio

de créditos ve perjudicada su rentabilidad al aumentar la proporción de créditos con intereses no pagados, además de generarse una ruptura en la rotación de los fondos, en la (TABLA N° 18) el 60% considera que la gestión realizada en la institución para enfrentar el alto índice de morosidad es adecuada, sin embargo es diferente con los resultados de (Hurtado Oliva, 2015), En su tesis titulada, “Análisis de la morosidad de cartera en Empresas Financieras Peruanas para los Créditos de Consumo Aplicando la Metodología Var”, menciona que: Para optar el título de Contador Público; se podrán mejorar sus operaciones y, sobretodo, prevenir los riesgos de un aumento de cartera vencida y podrán hacer uso de la información para ajustar sus estrategias específicas en cuanto a la morosidad de la cartera en materia de créditos de consumo, la cual se encuentra en crecimiento. La razón por la cual se considera a las Empresas Financieras, es que a pesar de ocupar el segundo lugar de participación en el sistema financiero peruano en los créditos de consumo, que cada institución debe contar con sistemas adecuados para mantener permanentemente evaluados los riesgos de sus créditos, lo cual permitiría constituir oportunamente las provisiones necesarias para la cobertura de pérdidas, en la (TABLA N° 19) el 80% considera que las causas de la morosidad en la Entidad Financiera Efectiva SA, se debe a la no elaboración de planes estratégicos, sin embargo es diferente a los resultados de (Moreno Piminchumo, 2013), En su tesis titulada, “Factores de riesgo asociados a la morosidad en los créditos de consumo de las Entidades Financieras Privadas de la Ciudad de Trujillo - Perú año 2011”, Para optar el título de Contador Público; Define la morosidad crediticia como el incumplimiento de compromiso de pago de préstamo de dinero que realizan los clientes en una determinada fecha según contrato que adquirieron, la morosidad es consecuencia de la mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías, y una pésima administración, en la (TABLA N° 20) el 90% considera que las causas de la morosidad afectan los ingresos de la Entidad Financiera Efectiva S.A, resultado que coincide (De Rojas De Pierola, 2016), en su tesis titulada:

“Análisis de la incidencia del riesgo crediticio en la calidad de la cartera de créditos de la pequeña Empresa de la Caja Maynas en el Año 2015”. Para optar el título de Contador Público; menciona que la capacidad de pago nos permite determinar el excedente que tiene el cliente para hacer frente a sus futuras obligaciones. En tal sentido se concluye que la capacidad de pago del cliente repercute en la morosidad de créditos.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- 5.1.1. El sistema de créditos en la Entidad Financiera Efectiva S.A, según los trabajadores de la empresa en estudio es positiva tal como lo refiere el 90% de los trabajadores cuando responden que el proceso de evaluación crediticia como el conjunto de políticas, acciones y procesos operativos, así mismo cuando el 90% señalan, que las etapas del proceso crediticio está compuesta por la recepción de solicitud, verificación e inspección, desembolso, también cuando el 80% de los trabajadores considera que para realizar un buen proceso de evaluación crediticio es necesario que se corrobore el domicilio y el negocio del cliente, por otro lado el 90% considera que es importante realizar una evaluación crediticia de manera exigente y eficaz, revisando con mucho cuidado cada requisito exigido por el manual de crédito, y finalmente el 60% señala que el proceso de evaluación crediticio usado actualmente en la Financiera Efectiva S.A, es bueno.
- 5.1.2. Para mejorar las estrategias de las operaciones de crédito en la empresa Entidad Financiera Efectiva SA, los trabajadores consideran en un 90% que se debe de realizarse con criterios sanos y bien definidos, el 80% señala que los Directivos y Funcionarios claves deberían participar en la gestión de mejoras, el 80% considera que se debería suministrar capacitación a todos los empleados acerca de las estrategias que brinda la Financiera Efectiva S.A para el cumplimiento de las obligaciones crediticias, mientras que el 80% refiere que los créditos deben ser monitoreados con mucho cuidado, y tomar medidas adecuadas para lograr el cumplimiento de las obligaciones crediticias, y el 90% considera que las entidades Financieras deben tener un proceso claramente definido para aprobar créditos nuevos y créditos ya existentes.

5.13. La capacidad de pago del cliente en función a sus ingresos según opinión de los trabajadores de la Entidad Financiera Efectiva S.A, consideran en un 60% que la capacidad de pago de un cliente se mide en función a sus ingresos, el 90% señala que la situación en el sistema financiero influye en la capacidad de pago del cliente, el 70% considera correcto valorar la capacidad de pago del cliente, mientras el 80% señala que la Gerencia evalúa la frecuencia de los principales ingresos de los clientes para el otorgamiento de crédito, y el 60% refiere que la Entidad Financiera Efectiva S.A, realiza una adecuada gestión de evaluación a los ingresos del cliente.

5.14. Al describir las causas de la morosidad en la Entidad Financiera Efectiva S.A, encontramos en un 60% que la causa que determina el comportamiento de la morosidad es la deficiente evaluación, así mismo el 60% considera que el impactó que origina la alta morosidad en el alcance de los objetivos estratégicos de la Entidad Financiera Efectiva S.A en los años anteriores es el deterioro de cartera, el 60% refiere que la gestión realizada en la institución para enfrentar el alto índice de morosidad es adecuada, el 80% no considera que las causas de la morosidad en la Entidad Financiera Efectiva SA, se deba a la no elaboración de planes estratégicos, mientras el 90% considera que las causas de la morosidad afectan los ingresos de la Entidad Financiera Efectiva S.A. Por lo cual podemos señalar las siguientes causas que influyen en la morosidad.

- Incorrecta evaluación crediticia
- Incumplimiento de las obligaciones pactadas
- Préstamo para terceros
- No recuperación de cartera en la fecha pactada
- Deterioro de cartera

5.2. RECOMENDACIONES

521. Se recomienda que, para lograr un proceso de evaluación crediticia idónea, es indispensable contar con un plan de trabajo mensual, y la correcta implementación de la política de crédito consumo, así generando un lineamiento correcto al momento de la aprobación de un crédito consumo no revolvente.
522. Es de vital importancia que los trabajadores de la Entidad Financiera Efectiva S.A, estén en constante capacitación, efectuar talleres, realizar evaluaciones semanales, u otros medios de difusión en materia financiera, Poner a disposición mayor información financiera a todos los trabajadores, en especial a aquellos que aún no han tenido la oportunidad de recibir educación crediticia, ya que esto permitirá generar conciencia al momento del otorgamiento de un crédito consumo y por ende esto permitirá que la empresa cierre con una calidad de cartera idónea.
523. Se recomienda que los ingresos que se le otorgue al cliente para la aprobación del crédito tiene que estar debidamente sustentado, ya que de lo contrario significaría falta de control y supervisión por parte de los funcionarios en las operaciones que realiza el personal subalterno, lo que incrementaría la morosidad por incapacidad de pago.
524. Se recomienda hacer el seguimiento correspondiente a los clientes que se tornan difíciles, sobre todo los que han cambiado de domicilio sin comunicar a la oficina y aquellos que en las visitas no se encuentran, se debe buscar la hora apropiada de visita, por lo cual deben ser analizados y evaluados ya que está en riesgo la recuperación de la deuda debido a los atrasos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro Polo, J. M. (2016). *Las Políticas de Crédito y su incidencia en la Situación Económica y Financiera de Financiera Confianza de la ciudad de Huamachuco, año*. Trujillo - Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Chero Vásquez, K. B. (2016). *Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad en el banco Azteca, Chepen 2015*. Chepen- La Libertad: Universidad Señor de Sipan .
- Dávila Vásquez, L. A. (2010). *Diagnóstico y evaluación del proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, como propuesta para mejorar la gestión*. Ecuador-Bolívar: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.
- De Rojas De Pierola, C. C. (2016). *Análisis de incidencia del riesgo crediticio en la calidad de la cartera de créditos de la pequeña empresa de la caja maynas en el año 2015*. Iquitos - Peru: universidad científica del peru .
- Del Carpio Aparicio, J. (2015). *Niveles del índice de morosidad en el periodo 2011 al 2014 de la caja municipal de ahorro y crédito del santa s.a. chimbote* . Chimbote - Peru: Universidad cesar vallejo.
- Estrada Proleón, M. V. (2007). *El análisis de riesgo en el otorgamiento de créditos de consumo y la cartera pesada*. Lima-Peru: Contabilidad y Finanzas - Tesis de maestría USMP.
- Financiera Efectiva, S. (2013). *Manual de crédito consumo*. Lima - Peru: Política crédito consumo.
- Huanca luque, A. I. (2017). *El costo del crédito en el mercado Peruano: Determinantes Microeconomicos y Macroeconomicos en el periodo 2005-2015*. Lima - Peru: Pontificia Universidad Católica Del Perú.
- Hurtado Oliva, K. V. (2015). *Análisis de la morosidad de cartera en empresas financieras peruanas para los créditos de consumo aplicando la metodología VAR*. Lima - Peru: Universidad Nacional Agraria.
- Moreno Piminchumo, W. A. (2013). *Factores de riesgo asociados a la morosidad en los créditos de consumo de las entidades financieras privadas de la ciudad de trujillo-peru ano 2011*. Trujillo - Peru: Universidad nacional de trujillo.
- Pereda Rojas, B. C. (2016). *La Evaluación Crediticia y su Incidencia en la Morosidad de los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo Ltda. 104 del Distrito de Trujillo, 2015*. Trujillo - Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Philco Prado, F., & Guerrero, P. (2016). *Evaluación crediticia y su incidencia moratoria en la Agencia Portal Espinar de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco periodo 2013*. Cusco-Peru: Universidad Andina del Cusco.

- Sogso Toasa, M. D. (2014). *La gestión del efectivo y su relación con el proceso de otorgamiento de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., de la ciudad, de Ambato en el periodo 2012*. Ambato-Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Carrera de Ingeniería Financiera.
- Tumbaco Sango, E. J. (2015). *Análisis del proceso crediticio para el control de riesgos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de agosto pilacoto Ltda. provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga, barrio Pilacoto, año 2012*. Latacunga-Ecuador: Latacunga / UTC/ 2015.
- Vela Zabala, S. C. (2015). *Herramientas financieras en la evaluación del riesgo de credito* . Lima - Peru: Universidad Inca Garcilaso de la Vega .

ANEXOS

ANEXO N° 01:
GUÍA DE ENTREVISTA

OBJETIVO:

En la presente guía de entrevista tiene como objetivo recoger información para determinar La Política Crediticia y su Influencia en la Morosidad Entidad Financiera Efectiva S.A – Huaraz 2017.

INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrará una serie de preguntas en las cuales deberá marcar con una (x) la respuesta que considere correcta, se le agradecerá que sus respuestas sean objetivas.

VARIABLE: POLÍTICA CREDITICIA

01	¿Qué entiende por proceso de evaluación crediticia?	
	Conjunto de políticas, acciones y procesos operativos	()
	Información que respalda al análisis de las operaciones de crédito	()
	Seguimiento y recuperación de préstamo	()
02	Señale la opción que tenga más etapas del proceso de evaluación crediticio	
	Recepción de solicitud, verificación e inspección, desembolso	()
	Solo en los antecedentes crediticios.	()
	Verificación e inspección, procesos operativos, materialización	()
	Promoción, recepción de solicitud, diagnostico	()
03	Considera que para realizar un buen proceso de evaluación crediticio es necesario que se corrobore el domicilio y el negocio del cliente.	
	Si.	()
	No	()
04	¿Considera que es importante realizar una evaluación crediticia de manera exigente y eficaz, revisando con mucho cuidado cada requisito exigido por el manual de créditos?	
	Si	()
	No	()
05	¿Qué opinión le merece el proceso de evaluación crediticio usado actualmente en la Financiera Efectiva S.A?	
	Deficiente	
	Malo	()
	Regular	()
	Bueno	()
	Excelente	()
06	Se debe implementar mejores estrategias observando criterios sanos y bien definidos para el otorgamiento de créditos y el cumplimiento de obligaciones	
	Si	()
	No	()
07	¿Los Directivos y Funcionarios claves deberían participan en la gestión de mejoras para el cumplimiento de obligaciones crediticias?	

	Si	()
	No	()
	A veces	()
08	¿Se debería suministrar capacitación a todos los empleados acerca de las estrategias que brinda la Financiera Efectiva S.A para el cumplimiento de las obligaciones crediticias?	
	Si	()
	No	()
	A veces	()
09	Los créditos deben ser monitoreados con mucho cuidado, y tomar medidas adecuadas para lograr el cumplimiento de las obligaciones crediticias	
	Si	()
	No	()
10	Las entidades financieras deben tener un proceso claramente definido para aprobar créditos nuevos y créditos ya existentes	
	Si	()
	No	()

VARIABLE: MOROSIDAD

11	¿Considera que la capacidad de pago de un cliente, se mide en función a sus ingresos?	
	Si	()
	No	()
	A veces	()
12	¿Considera usted que la situación en el sistema financiero influye en la capacidad de pago del cliente? (0) Normal, (1) CPP, (2) deficiente, (3) dudoso, (4) perdida?	
	Si	()
	No	()
13	¿Usted considera correcto valorar la capacidad de pago del cliente?	
	Si	()
	No	()
	A veces	()
14	¿La Gerencia evalúa la frecuencia de los principales ingresos de los clientes para el	

	otorgamiento de crédito?	
	Si	()
	No	()
15	¿Considera que la Entidad Financiera Efectiva S.A, realiza una adecuada gestión de evaluación a los ingresos del cliente?	
	Si	()
	No	()

16	¿De acuerdo con su experiencia cual es la causa que determina el comportamiento de la morosidad en la entidad financiera efectiva S.A.?	
	Deficiente evaluación	()
	Falta de seguimiento a la cartera en mora	()
17	¿Cuál cree es el impactó que origina la alta morosidad en el alcance de los objetivos estratégicos de la entidad financiera efectiva S.A en los años anteriores?	
	Poca rentabilidad	()
	Deterioro de cartera	()
	Disminución de la autonomía para la aprobación de créditos	()
	Alta rotación de trabajadores	()
18	¿Cree Uds. Que la gestión realizada en la institución para enfrentar el alto índice de morosidad es adecuada?	
	Si	()
	No	()
19	¿Uds. Considera que las causas de la morosidad en la Entidad Financiera Efectiva SA, se debe a la no elaboración de planes estratégicos?	
	Si	()
	No	()
20	¿Considera que las causas de la morosidad afectan los ingresos de la Entidad Financiera Efectiva S.A?	
	Si	()
	No	()

ANEXO 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES
<p>LA POLITICA CREDITICIA Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD ENTIDAD FINANCIERA EFECTIVA S.A – HUARAZ 2017.</p>	<p>¿Cómo influye la política crediticia en la morosidad entidad financiera efectiva S.A. Huaraz 2017?</p>	<p>Existe influencia de la política crediticia en la morosidad entidad financiera efectiva S.A. Huaraz 2017.</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la influencia de la política crediticia en la morosidad entidad financiera efectiva S.A. Huaraz 2017.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calificar el sistema de créditos de la entidad financiera efectiva S.A. • Proponer mejores estrategias de operaciones de crédito para el cumplimiento de la obligación crediticia. • Valuar la capacidad de pago, del cliente en función de sus ingresos. • Describir las causas de la morosidad en la entidad financiera efectiva s.a. 	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE: Política Crediticia</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE: Morosidad</p>

ANEXO 03: OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

“LA POLITICA CREDITICIA Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD ENTIDAD FINANCIERA EFECTIVA S.A – HUARAZ 2017”.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Variable independiente:</p> <p>Política Crediticia</p>	<p>Es un proceso, consiste en que una persona natural o persona jurídica otorgue un financiamiento a otra persona natural o jurídica, a cambio de que esta última, en un periodo posterior devuelva el financiamiento recibido conjuntamente con una retribución, conocida como tasa de interés compensatoria o tasa de interés activa, la cual expresa el valor del dinero en el tiempo, más otros gastos asociados al financiamiento. (Vela Zabala, 2015),</p>	<p>Aspectos de la política crediticia.</p> <ul style="list-style-type: none"> - No lograr los resultados necesarios para avanzar en los objetivos de crecimiento y equidad. - Contribuir a aumentar la distancia entre los resultados reales y los objetivos deseados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Afectación al logro de objetivos por la mala acción de las políticas de crédito. - La medición y control de riesgos financieros.
<p>Variable dependiente:</p> <p>Morosidad</p>	<p>Incumplimiento de compromiso de pago de préstamo de dinero que realizan los clientes en una determinada fecha según contrato que adquirieron, la morosidad es consecuencia de la mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías, y una pésima administración. (Moreno Piminchumo, 2013),</p>	<p>CUENTA 12: CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES – TERCEROS.</p> <p>Contenido: Agrupa las subcuentas que representan los derechos de cobro a terceros que se derivan de las ventas de bienes y/o servicios que realiza la empresa en razón de su objeto de negocio.</p> <p>Nomenclatura De Las Subcuentas:</p> <p>121 Facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar</p> <p>122 Anticipos de clientes</p> <p>123 Letras por cobrar</p> <p>(PCGE, RESOLUCION N° 043-2010-EF-94)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Estados Financieros. - Información objetiva y oportuna. - Cuentas por cobrar comerciales Terceros. - Tasas de intereses - Capacidad de Pago del cliente.